



**brugel** ● ●

L'AUTORITÉ BRUXELLOISE DE RÉGULATION DANS LES DOMAINES  
DE L'ÉLECTRICITÉ, DU GAZ ET DU CONTRÔLE DU PRIX DE L'EAU

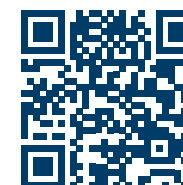
## **CAHIER THÉMATIQUE 05**

**RAPPORT ANNUEL 2020**

**Le secteur de l'eau  
en Région de Bruxelles-Capitale**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1</b>	<b>L'année 2020 en quelques mots</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Les missions de BRUGEL dans le secteur de l'Eau</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Faits marquants en 2020</b>	<b>5</b>
	3.1. Un secteur de l'eau résilient à l'épidémie Covid-19	5
	3.2. Evolution du prix de l'eau	5
	3.3. Demande de subside de VIVAQUA	7
	3.4. Elaboration des méthodologies tarifaires	7
	3.5. Plans d'investissement	8
	3.6. Mission d'audit du fonctionnement du secteur de l'eau	9
	3.7. Elaboration des conditions générales et des prescriptions techniques de VIVAQUA.	10
	3.8. Création du Service de médiation de l'eau	11
	3.9. Prise en compte des usagers vulnérables et de la réalité sociale dans le secteur de l'eau	12
	3.10. Collaborations dans le secteur de l'eau	13
<b>4</b>	<b>Conclusions et perspectives</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>Annexe : Liste des publications en 2020</b>	<b>15</b>



Consultez le rapport annuel en ligne  
<http://annual-report-2020.brugel.brussels>

# 1

## L'ANNÉE 2020 EN QUELQUES MOTS

L'année 2020 fut bien évidemment marquée par la crise sanitaire liée à la COVID-19. L'impact de cette situation inédite a dû être évalué dans l'urgence, mais les missions de BRUGEL dans le secteur de l'eau ont pu être menées à bien sans retard majeur.

Cependant, il est un autre événement qui a modifié le calendrier de travail de BRUGEL : le report de l'application de la méthodologie tarifaire initialement prévue pour janvier 2021. Celle-ci a été postposée à l'inscription de mesures sociales dans l'Ordonnance Cadre Eau de 2006 (appelée ci-après « Ordonnance Eau »). A la suite du report, l'année 2020 de BRUGEL fut alors une année mise à profit pour affiner et mettre en cohérence ce changement majeur de méthode pour l'établissement et le contrôle du prix de l'eau, notamment à travers des prises d'information et de nombreuses concertations avec les opérateurs et les autres parties prenantes du secteur de l'eau. Parallèlement, un premier audit ciblé sur les politiques d'asset management des opérateurs fut complété et ses résultats ont été publiés pour aider les acteurs de l'eau à faire évoluer les pratiques actuelles du secteur. L'année 2020 fut aussi l'année de la reprise du travail de révision des conditions générales et du démarrage du Service de médiation de l'eau.

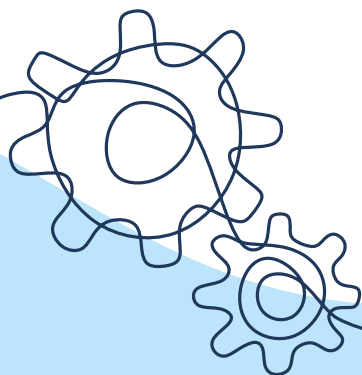
BRUGEL continue donc peu à peu son insertion dans le secteur de l'eau avec la complétion progressive de ses missions et l'approfondissement de son expertise.

## 2 LES MISSIONS DE BRUGEL DANS LE SECTEUR DE L'EAU

Le 1<sup>er</sup> janvier 2018, BRUGEL s'est vue confier le rôle « *d'organe indépendant de contrôle du prix de l'eau* » par l'Ordonnance Eau. Ce nouveau rôle s'est traduit par l'attribution de nombreuses missions :

- le contrôle des coûts supportés par les opérateurs dans la réalisation de leurs missions de service public, dès 2018 ;
- l'établissement de tarifs incitant à un niveau optimal de qualité de service à l'utilisateur de l'eau, en vigueur probable pour 2022, et ce dans le respect des principes fixés par le gouvernement tels que l'accessibilité de l'eau pour tous ou la non-discrimination ;
- le développement d'une expertise sur le fonctionnement du secteur de l'eau en vue de conseiller le Gouvernement, dès 2018 ;
- une mission d'audit d'information qui porte sur toutes les données dont disposent les opérateurs pour la réalisation de leurs missions de service public, dès 2018 ;
- la mise en place d'un Service de médiation, dès janvier 2020 ;
- l'approbation des conditions générales de VIVAQUA.

Ces différentes missions sous-tendent les actions de BRUGEL et l'implication de cette dernière dans les faits marquants du secteur de l'eau présentés ci-après.



# 3

## FAITS MARQUANTS EN 2020

### 3.1. UN SECTEUR DE L'EAU RÉILIENT À L'ÉPIDÉMIE COVID-19

L'année 2020 fut une année particulière pour bien des secteurs, mais l'impact de la pandémie de la Covid-19 sur le secteur de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale fut limité. Comme le monde entier, l'arrivée sur le territoire de la Covid-19 début 2020 fut un énorme choc pour tous les acteurs de l'eau et le secteur s'est trouvé pendant quelques jours dans l'expectative. Certaines activités ont été temporairement suspendues, mais les services essentiels à l'utilisateur et en premier lieu l'approvisionnement en eau potable et l'assainissement continu des eaux usées n'ont pas été perturbés. Les opérateurs de l'eau ont su s'adapter rapidement aux conditions particulières.

BRUGEL, pour sa part, a pris des contacts réguliers auprès de ceux-ci pour s'informer dès avril des mesures que les opérateurs prenaient, de leur évolution et des possibles impacts (notamment financiers) à court et moyen terme. Le premier pic épidémiologique passé, le secteur a repris ses activités de manière presque normale, même pendant le deuxième pic en automne. Une mesure notable fut prise de manière rapide et unilatérale par VIVAQUA lors du premier pic : ne pas procéder aux coupures d'approvisionnement en eau potable des usagers. Cette mesure a ensuite été prolongée pour le reste de l'année 2020 pour permettre aux usagers de prendre les mesures essentielles d'hygiène et de prévention face au coronavirus. BRUGEL reste attentive aux possibles impacts tarifaires et sociaux de cette mesure.

### 3.2. EVOLUTION DU PRIX DE L'EAU

En 2019, BRUGEL avait rendu un avis sur la demande de VIVAQUA<sup>1</sup> d'indexation du prix de l'eau. Pour un ménage moyen (de 2 personnes consommant 35 m<sup>3</sup>/pers/an) soumis au tarif progressif, l'adaptation tarifaire telle que validée en 2019 a représenté une augmentation globale de la facture annuelle d'eau de 2,24 %, **soit un prix moyen de 3,65 €/m<sup>3</sup> en 2020. Le tarif linéaire s'élève à 4,39 €/m<sup>3</sup>.**

Initialement, le prix de l'eau devait être fixé par la méthodologie tarifaire de BRUGEL dès le 1<sup>er</sup> janvier 2021 au regard des coûts et investissements supportés par les opérateurs. Le Gouvernement a cependant décidé en 2020 de reporter d'un an ce mécanisme. Parallèlement à cette décision, le Gouvernement a également acté le report de sa décision de généraliser l'application automatique du tarif linéaire en lieu et place du tarif progressif pour les usagers reliés à un compteur collectif. En 2022, avec la nouvelle méthodologie tarifaire, la moyenne de ces deux tarifs sera la même. Notons toutefois que cette décision n'a pas d'impact sur les tarifs 2020-2021 pour lesquels BRUGEL est compétente.

Comme l'entrée en vigueur des méthodologies tarifaires a été postposée à 2022, l'Ordonnance Eau prévoit la possibilité pour les opérateurs d'introduire une demande d'indexations auprès de BRUGEL durant la période transitoire étendue en 2021.

Prix moyen en 2020 :  
3,65 €/m<sup>3</sup>

Tarif linéaire en 2020 :  
4,99 €/m<sup>3</sup>

Dans ce contexte, la SBGE a demandé une indexation de 3,7 % de la redevance régionale d'assainissement, soit 0,55 % du tarif global. Ce montant servira à couvrir partiellement l'augmentation des coûts causés par les investissements consentis sur la STEP Sud et l'augmentation du nombre d'employés.

VIVAQUA a sollicité une indexation de 0,74 % du prix de l'eau pour la distribution et une indexation de la redevance communale d'assainissement - soit 0,54 % du tarif global - pour couvrir partiellement ses besoins en investissements sur l'ensemble de son réseau.

Dans son avis, BRUGEL s'est déclarée favorable aux demandes de VIVAQUA<sup>2</sup> et de la SBGE<sup>3</sup> pour une augmentation de 1,1 % sur la facture finale payée par un ménage moyen - soit 2 personnes et 35 m<sup>3</sup> pp – soumis au tarif progressif pour une facture de 260,3 €/an en 2021, contre 257,5 €/an en 2020. La figure 1 illustre les augmentations pour les différentes composantes de la facture d'eau TVAC.

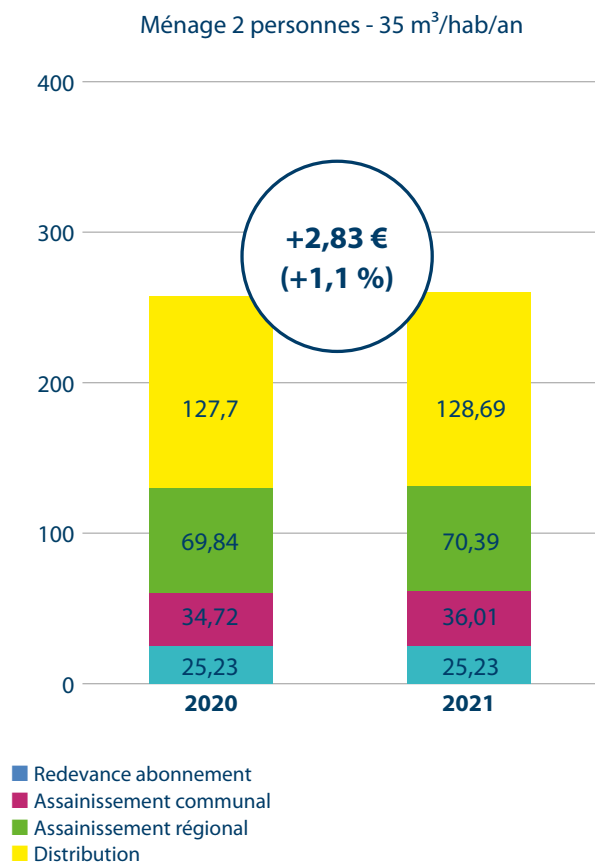
Au niveau du tarif linéaire, si l'augmentation reste dans les mêmes proportions, on observe (voir figure 2) une augmentation de 3,4 € sur la facture payée par un ménage moyen soumis à une tarification linéaire entre 2020 et 2021.

1 <https://www.brugel.brussels/publication/document/decisions/2019/fr/Decision-121-indexation-tarifs-eau.pdf>

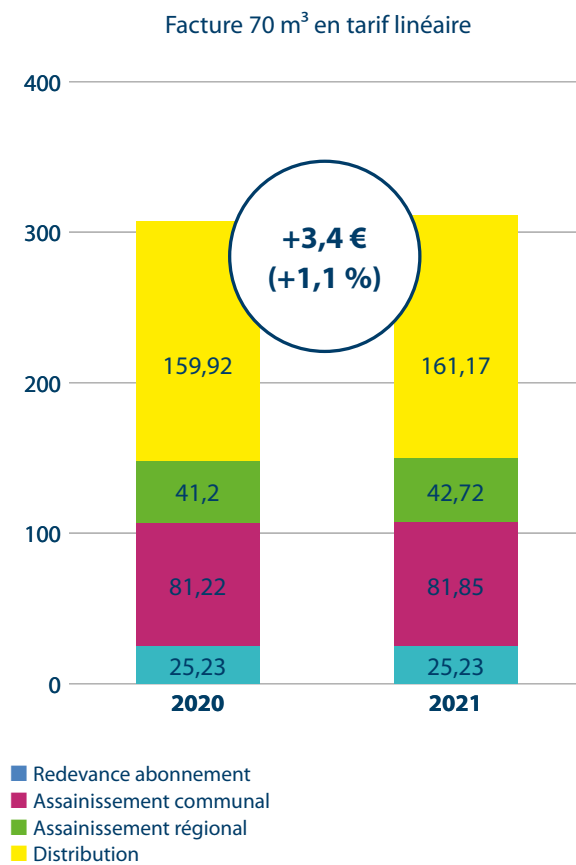
2 <https://www.brugel.brussels/publication/document/decisions/2020/fr/DECISION-145-INDEXATION-VIVAQUA-2021.pdf>

3 <https://www.brugel.brussels/publication/document/decisions/2020/fr/DECISION-143bis-INDEXATION-SBGE-2021.pdf>

**Figure 1 : Evolution de la facture finale d'un ménage moyen soumis à un tarif progressif, par composantes du prix**



**Figure 2 : Evolution de la facture d'un ménage moyen soumis au tarif linéaire, par composantes du prix**

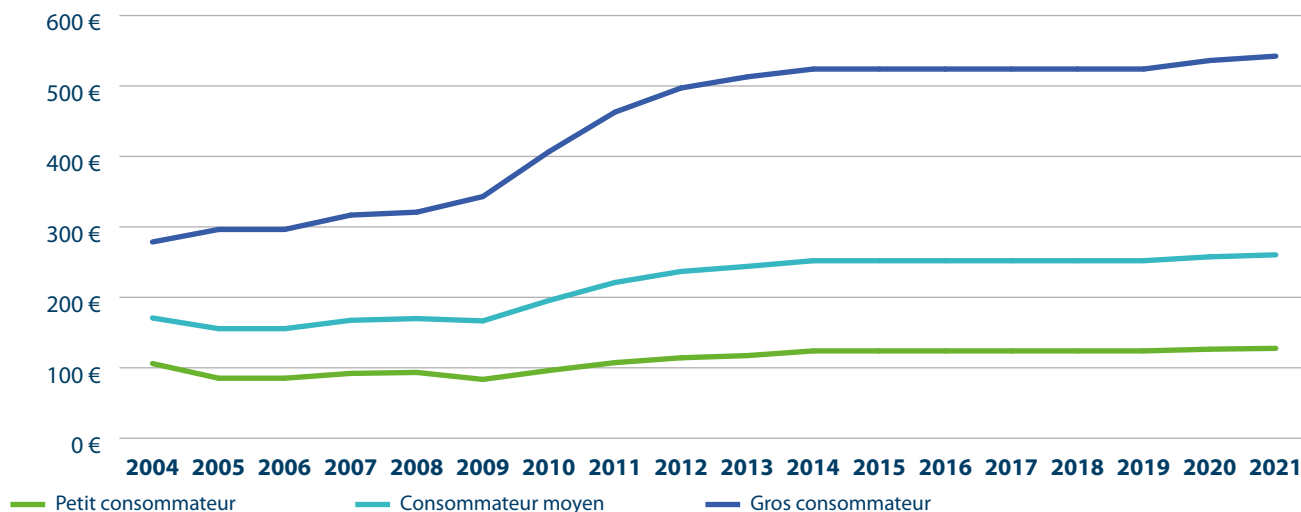


Suite à l'indexation demandée, les consommateurs n'auront vu qu'une légère augmentation de leur facture d'eau en 2021 (voir figure 3). En portant un regard plus lointain, depuis 2004, on peut identifier trois grandes tendances :

1. Entre 2004 et 2009, le prix de l'eau est resté relativement stable. Néanmoins, la mise en place d'une tarification progressive au niveau de l'approvisionnement a eu un impact relativement positif pour les petits consommateurs et les consommateurs moyens alors que les gros consommateurs ont vu leurs factures augmenter.
2. Entre 2009 et 2014, la facture d'eau a clairement augmenté, tous types d'utilisateurs confondus. On notera le passage généralisé à une tarification progressive en 2009 pour les redevances assainissement. Ce fait explique l'augmentation relativement plus importante pour les gros consommateurs.
3. Entre 2014 et 2021, les prix sont restés quasiment inchangés pour l'ensemble des consommateurs.

Il est important de noter que les évolutions de la facture des ménages présentées ci-dessous sont construites sur base d'une consommation moyenne et stable dans le temps. Cependant, en 2020, des variations devraient être observées. BRUGEL s'attend à constater un glissement des consommations non-domestiques vers des consommations domestiques par suite de la situation sanitaire. En d'autres termes, plus d'eau a été consommée au domicile car les usagers ont passé plus de temps chez eux que ce soit suite à la généralisation du télétravail, au chômage temporaire, aux cours donnés à distance, aux activités sportives interdites ou aux voyages annulés. Cela veut dire que pour une majorité des ménages, la facture d'eau de régularisation comprenant les consommations de 2020 pourrait être plus élevée, dans des proportions plus importantes que celles évoquées ci-dessus. BRUGEL surveillera aussi cet impact de la crise Covid-19, notamment au regard de l'évolution du nombre de factures impayées.

**Figure 3 : Evolution de la facture des ménages soumis au tarif progressif depuis 2004 en fonction du type de consommateurs.**



4 <https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2020/fr/AVIS-311-DEMANDE-VIVAQUA-INTERVENTION-REGIONALE-EXERCICE-2021.pdf>

### 3.3. DEMANDE DE SUBSIDE DE VIVAQUA

La stabilité des tarifs depuis 2014 combinée à l'augmentation des besoins en investissements sur le réseau a conduit VIVAQUA à introduire une demande pour un subside auprès du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale pour boucler son budget et garantir le financement de ses activités en 2021. La demande de VIVAQUA porte sur un subside qui comprend une tranche ferme de 30 millions d'euros, complétée par une tranche conditionnelle de 5 millions d'euros.

Dans l'Ordonnance Eau, BRUGEL a pour mission de conseiller le Gouvernement quant aux subsides demandés par l'opérateur si le Ministre en charge de la politique de l'eau en fait la demande. Si en 2019 BRUGEL regrettait de ne pas avoir été consultée, il est à souligner que BRUGEL a bien été consultée en 2020.

La demande de VIVAQUA pour une intervention régionale pour l'exercice 2021 a été analysée par BRUGEL en vue de respecter les ratios fixés par la banque européenne d'investissements afin de continuer à avoir accès à l'emprunt. L'analyse complète est disponible sur le site internet de BRUGEL<sup>4</sup>. Cette analyse intègre évidemment les demandes d'indexation expliquées ci-plus haut.

Les données de base et les hypothèses fournies par VIVAQUA n'étaient pas suffisantes pour que BRUGEL puisse se prononcer objectivement et inconditionnellement sur les montants réclamés. Néanmoins, en raison du fort besoin en investissements qui a été estimé dans le cadre de la méthodologie tarifaire et dans la mesure où la demande de VIVAQUA tient compte de l'incertitude en prévoyant une tranche optionnelle sur une partie des montants à octroyer, BRUGEL a remis un avis positif à l'octroi d'une intervention régionale libérable par tranche.

BRUGEL rappelle aussi que les montants relatifs aux tranches provisionnelles portant sur le subsidé 2020 ou sur 2021 pourraient faire l'objet d'un avis de BRUGEL avant leur libération, sur demande du Gouvernement.

### 3.4. ELABORATION DES MÉTHODOLOGIES TARIFAIRES

#### 3.4.1 Report de l'entrée en vigueur de la méthodologie tarifaire

En 2019, BRUGEL avait mobilisé ses ressources pour développer deux méthodologies tarifaires qui répondaient aux besoins distincts de VIVAQUA et de la SBGE. Cette démarche était d'autant plus cruciale que les méthodologies tarifaires conditionnent désormais la mise en place des futurs tarifs de l'eau pour l'ensemble des bruxellois et bruxelloises. Après avoir été soumises pour concertation aux deux opérateurs début 2020<sup>5</sup>, ces méthodologies ont été présentées à Brupartners (anciennement le Conseil économique et social) et au Comité des usagers de l'eau pour avis. Soumises ensuite à consultation publique<sup>6</sup> et approuvées fin mars 2020, ces méthodologies ont été publiées sur le site internet de BRUGEL<sup>7</sup>. Sur base de la publication de ces méthodologies, de nouveaux tarifs auraient dû être établis et être d'application en janvier 2021.

Néanmoins, pour lutter contre la précarité hydrique et disposer des moyens nécessaires pour mettre en place des mesures sociales adaptées, le Gouvernement a décidé de reporter d'un an l'entrée en vigueur des méthodologies tarifaires. Sur base de celles-ci, en l'absence de subsidé spécifique, les tarifs devraient enregistrer une hausse significative à partir de 2022 pour couvrir les besoins de financement structurel des opérateurs. Le Gouvernement n'étant pas parvenu à mettre en œuvre les mesures sociales

pour répondre à cette évolution, il a préféré reporter l'entrée en vigueur des méthodologies tarifaires.

BRUGEL a donc participé à de nombreux groupes de travail sur la précarité hydrique (voir plus bas dans le texte). Dans la majorité des cas, la réflexion a porté sur la mise en place de mesures sociales qui devront en principe être intégrées dans la révision attendue de l'Ordonnance Eau. Les solutions proposées ne s'orientent a priori pas vers un tarif social mais plutôt vers une mise à disposition d'un chèque « eau ». En 2020, BRUGEL a été missionnée par le cabinet du Ministre en charge de la politique de l'eau pour chiffrer des scénarios d'intégration de mesures sociales et élaborer une méthode permettant de fixer le montant de l'intervention régionale dans la facture des clients les plus vulnérables. Un des objectifs soutenus par BRUGEL est notamment que ce montant d'intervention couvre idéalement l'augmentation tarifaire attendue en 2022.

Afin de circonscrire le mode de collaboration entre BRUGEL et les opérateurs d'ici l'entrée en vigueur de la méthodologie tarifaire, de nouveaux accords bilatéraux, disponibles sur le site de BRUGEL<sup>8</sup> ont été signés.

#### 3.4.2 Modifications apportées à la méthodologie tarifaire

Ainsi, comme les opérateurs ont pu disposer d'une année supplémentaire avant d'établir leurs propositions tarifaires, BRUGEL a mis à profit ce délai additionnel pour affiner certains éléments de la méthodologie et développer un outil de reporting détaillé permettant de structurer les informations financières à transmettre par les opérateurs. Dans cet esprit, BRUGEL a étroitement collaboré avec eux pour optimiser les modes opératoires relatifs à ces nouvelles dispositions. Un crash test des modèles de rapport a ainsi été

réalisé avec les opérateurs. Cet exercice a permis de soulever certains points d'attention par rapport aux prescrits de la méthodologie, clarifier certaines notions encore sujettes à interprétation et rendre le document plus abordable en supprimant des passages trop techniques. Le passage de VIVAQUA vers une nouvelle comptabilité analytique a également nécessité un travail d'adaptation des modèles de rapport qui serviront de base pour l'établissement des futurs tarifs.

Les méthodologies ont ensuite été mises à consultation publique accompagnées de deux vidéos et des supports didactiques pour les expliquer au plus grand nombre. Comme les concepts concernant le secteur de l'eau sont relativement nouveaux pour les organes consultatifs, BRUGEL a estimé qu'un tel travail de vulgarisation s'avérait indispensable. Le succès de cette opération va d'ailleurs inciter BRUGEL à développer d'autres projets de vulgarisation. BRUGEL est convaincue que ce type d'initiatives permettra aux usagers bruxellois de mieux comprendre leur facture d'eau.

Enfin, dans l'optique d'intégrer une dimension environnementale dans les tarifs le plus rapidement possible, BRUGEL a lancé un premier marché d'étude portant sur les coûts environnementaux. L'objectif étant de réaliser un screening des solutions existantes dans les autres pays/régions en vue de préparer les discussions et d'intégrer ce concept dans la tarification de l'eau dans les prochaines années et en concertation avec Bruxelles Environnement.

5 <https://www.brugel.brussels/themes/eau-17/procedure-d-adoption-avant-report-periode-2021-2026-352>

6 <https://www.brugel.brussels/publication/document/rapports/2020/fr/RAPPORT-103-consultation-publique-methodo-EAU.pdf>

7 <https://www.brugel.brussels/themes/eau-17/methodologie-tarifaire-avant-report-380>

8 <https://www.brugel.brussels/themes/eau-17/procedure-d-adoption-apres-report-periode-2022-2026-442>



### 3.5. PLANS D'INVESTISSEMENT

L'ordonnance Eau prévoit que les plans pluriannuels d'investissement (PPI) soient transmis pour avis à Bruxelles Environnement (BE) pour le 30 septembre au plus tard. BE remet alors son avis sur les PPI en janvier à BRUGEL à titre informatif et au gouvernement afin qu'il les approuve (ou non). Une fois les plans approuvés, les investissements listés dans ce document devront être réalisés par les opérateurs et leurs coûts supportés par les tarifs (ou par un subside régional). BRUGEL tiendra donc compte des plans d'investissements 2021-26 approuvés pour fixer le tarif de l'ensemble de la période tarifaire. BRUGEL contrôlera néanmoins la bonne affectation des ressources à la réalisation des investissements. En approuvant les plans d'investissement à la suite de l'avis de BE, le gouvernement influence donc directement la qualité des services rendus aux usagers de l'eau et la hauteur des tarifs de l'eau.

En 2020, BRUGEL a reçu pour information d'une part les plans d'investissement 2020-25 approuvés par le Gouvernement (en avril) et d'autre part les projets de plans d'investissement 2021-26 (en octobre). Bien qu'aucun avis ne fût demandé à BRUGEL, celle-ci a néanmoins eu l'occasion de communiquer à BE et au cabinet du Ministre en charge de la politique de l'eau une estimation de l'impact des montants évoqués dans les projets de plan d'investissement sur le futur tarif de l'eau (hors subside).

### 3.6. MISSION D'AUDIT DU FONCTIONNEMENT DU SECTEUR DE L'EAU

#### 3.6.1 Une mission en plusieurs étapes

La mission d'audit confiée à BRUGEL a été menée en deux temps, avec en premier lieu un audit général sur le fonctionnement du secteur d'eau dont les résultats ont été publiés en 2019 sur le site internet de BRUGEL<sup>9</sup>. Cet audit général a conclu sur la nécessité de réaliser cinq audits spécifiques aux problématiques identifiées.

Tenant compte des recommandations, BRUGEL a choisi de faire réaliser prioritairement deux audits spécifiques. Le premier audit porte sur les politiques d'Asset Management des opérateurs de l'eau (VIVAQUA et SBGE) car celles-ci ont un impact direct et important sur la fiabilité des réseaux, l'efficacité des opérateurs (et donc les coûts soumis au contrôle de BRUGEL) et la durabilité du secteur de l'eau. Cet audit spécifique sur la politique d'Asset Management des opérateurs a fait l'objet d'un marché public en mai 2019 attribué à un cabinet d'audit et de conseil. L'audit s'est déroulé entre septembre 2019 et décembre 2020. Les résultats ont été publiés sur notre site internet<sup>10</sup>.

Le second audit spécifique porte sur la qualité des services rendus aux usagers de l'eau. Cet audit s'est aussi déroulé pour sa majeure partie en 2020 mais les résultats de cet audit seront publiés en 2021.

BRUGEL souligne ici que les deux audits ont pu être menés à bien grâce à la disponibilité des opérateurs de l'eau pour les interviews à distance, rendues nécessaires à la suite de la situation sanitaire.

#### 3.6.2 Les enseignements de l'audit sur les politiques d'asset management des opérateurs

L'audit permet d'examiner la situation actuelle du secteur, les écarts par rapport à des bonnes pratiques issues d'un benchmark et les actions à mettre en œuvre pour réduire ces écarts.

L'audit décrit donc premièrement la situation précise des politiques d'asset management telle qu'actuellement exécutées et prévues par les opérateurs de l'eau bruxellois. Cette information est résumée sous la forme d'un niveau de maturité (voir tableau 1 ci-dessous) mais le rapport d'audit comprend aussi l'ensemble des éléments qui sous-tendent cette évaluation, pour chaque activité (production, distribution, collecte et épuration).

En ce qui concerne VIVAQUA, par exemple, l'audit a montré qu'il n'y avait pas encore de traduction complète de la stratégie d'entreprise (Vivanext) en une stratégie de gestion des actifs à proprement parler. Cet audit a notamment permis de révéler le décalage qui existait entre les objectifs définis et les moyens mis en œuvre pour les atteindre. Il a également montré que certaines informations relatives aux réseaux d'adduction et d'égouttage étaient lacunaires. L'audit a aussi révélé une série de points positifs, comme la récente mise en place de la cellule Asset Management et la définition de l'étendue de ses activités. Cette cellule a été mise en place pour mener nombre d'actions d'amélioration, dont la définition du cadre de risque global pour prioriser l'infrastructure à entretenir ou remplacer.

En ce qui concerne la SBGE, la gestion des actifs est en cours d'amélioration pour la station d'épuration par suite du déploiement du nouveau système de maintenance. L'audit a cependant souligné l'absence de programme de maintenance structurel pour les collecteurs ainsi que

9 <https://www.brugel.brussels/publication/document/etudes/2019/fr/ETUDE-29-defis-et-enjeux-secteur-eau.pdf>

10 <https://www.brugel.brussels/publication/document/etudes/2020/fr/ETUDE-35-AUDIT-ASSET-MANAGEMENT-OPERATEURS-DE-L-EAU.pdf>

**Tableau 1. Différence de maturité en Asset Management.**

Domaines Asset Management	Benchmark	VIVAQUA		SBGE	
	Moyenne	AS-IS	Niveau attendu 2024	As-Is	Niveau attendu 2023
I. AM Strategy & Governance	Developing	Aware	Aware	Developing	Developing
II. AM Decision-Making	Developing	Aware	<b>Developing</b>	Developing	Developing
III. Life Cycle Delivery	Developing	Developing	Developing	Developing	Developing
IV. Asset Knowledge	Developing	Aware	<b>Competent</b>	Aware	<b>Developing</b>
V. Organisation & People	Developing	Aware	<b>Developing</b>	Aware	Aware
VI. Risk & Review	Aware	Innocent	Aware	Aware	<b>Developing</b>
VII. Performance Evaluation	Aware	Aware	<b>Developing</b>	Aware	<b>Developing</b>

Les cases en orange indiquent un niveau de maturité plus faible que le benchmark, en vert, plus élevé. Les cases écrites en gras indiquent les dimensions qui, selon l'auditeur, devraient bénéficier de la mise en place des mesures déjà prévues par les opérateurs.

le manque d'effectif pour inspecter et entretenir ces collecteurs. Par ailleurs, bien que le contrat de gestion contienne des éléments orientant la politique d'Asset Management de la SBGE, une stratégie de gestion d'actif à proprement parler n'est actuellement pas formalisée. L'audit a également souligné les actions bénéfiques de l'opérateur telles que le projet d'inspection des collecteurs et de relevé topographique commencé il y a deux ans qui permettra de fournir les informations qui manquaient jusqu'à présent.

Ensuite, le cabinet d'audit et de conseil a dressé 19 recommandations pour réduire les écarts constatés avec les meilleures pratiques du benchmark, dans chaque domaine. Le Benchmark international utilisé dans cet audit comprend 57 entreprises issues du monde entier actives notamment dans les secteurs de l'eau, de l'électricité et des services publics ou du gaz et du pétrole.

Certaines de ces recommandations sont, au moins en partie, déjà prévues par les opérateurs, 9/19 pour VIVAQUA et 11/19 pour la SBGE. Ces recommandations (prévues et non-prévues) ont été placées dans des feuilles de route, ce

qui offre une idée des trajectoires d'amélioration possibles du secteur. La feuille de route de VIVAQUA est déclinée en un plan d'action, concerté avec l'opérateur, qui traite toutes les dimensions de la politique d'Asset Management et a été chiffrée par l'auditeur (effort-bénéfice) ce qui permet d'appréhender les impacts sur les coûts, la qualité des services rendus aux usagers et la fiabilité du réseau. La SBGE, quant à elle, prendra en compte la feuille de route et les recommandations émises par l'auditeur lors de la mise en place de sa future stratégie d'Asset Management. BRUGEL invite cependant les opérateurs à rester pragmatiques dans la mise en œuvre des plans d'action suggérés par l'auditeur pour tenir compte des impacts sur la facture des usagers de l'eau.

### 3.6.3 Monitoring du secteur de l'eau

L'auditeur a aussi émis des recommandations envers BRUGEL pour suivre l'évolution des politiques d'Asset Management des opérateurs. Le cabinet d'audit et de conseil a par exemple proposé des indicateurs complémentaires à ceux déjà listés par BRUGEL (sur base du premier audit

général) et présents en annexe du projet de méthodologie tarifaire. En effet, BRUGEL utilisera des indicateurs technico-économiques pour suivre le fonctionnement du secteur de l'eau et les performances des opérateurs dans l'exécution de leurs missions de services publics. BRUGEL établira une liste de ces indicateurs qui tient compte des besoins de BRUGEL et des contraintes internes des opérateurs.

### 3.6.4 Les prochaines étapes

BRUGEL utilisera les résultats de cet audit et les outils mis à disposition (tel que les indicateurs proposés par l'auditeur) de façon à orienter la réalisation de sa mission d'expertise et de conseil sur le fonctionnement du secteur et sa mission du contrôle du prix de l'eau vers les points cruciaux identifiés.

Grâce à cet audit, le secteur et les parties concernées dont BRUGEL et Bruxelles Environnement disposent des informations précises pour aider les opérateurs à adapter leur organisation pour mettre en place leurs politiques d'Asset Management. Cette vue pragmatique vise une trajectoire d'amélioration continue vers l'excellence du secteur tout en optimisant les moyens tant chez BRUGEL que chez les opérateurs.

## 3.7. ELABORATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES ET DES PRESCRIPTIONS TECHNIQUES DE VIVAQUA.

En 2017, l'Ordonnance Eau a missionné VIVAQUA d'élaborer et de soumettre à BRUGEL pour approbation une proposition de conditions générales. Même si la compétence de rédaction et de proposition des conditions générales revient à VIVAQUA, BRUGEL a agi de manière proactive en proposant son conseil et son appui dans la préparation de la proposition.

En effet, BRUGEL est convaincue de l'importance de la réforme des conditions générales actuelles dans les plus brefs délais, dans un objectif de renforcement de la protection des usagers mais également de la consolidation juridique des actes posés par VIVAQUA. Par ailleurs, les conditions générales fixent le cadre des prestations de VIVAQUA qui feront l'objet de tarifs particuliers (dit non-périodiques) à approuver par BRUGEL.

Le travail collaboratif de révision des conditions générales, qui a démarré début de l'année 2019, a été suspendu suite à une décision de VIVAQUA prise le 18 septembre 2019, notamment au regard de son objectif d'implémenter le programme informatique SAP.

La collaboration a repris en novembre 2020, par la transmission d'une large partie du projet des conditions générales par VIVAQUA, avec comme objectif d'organiser des ateliers de travail début 2021. Pendant la période de suspension (septembre 2019 - novembre 2020), BRUGEL a attiré l'attention de l'opérateur sur la nécessité de coordonner l'implémentation de SAP avec la révision des conditions générales, et ce, dans l'intérêt de l'utilisateur de l'eau.



BRUGEL tient à mettre en évidence que le projet déposé en novembre 2020 tient compte d'une manière générale des remarques formulées en 2019 au moment de l'entame du travail de révision. BRUGEL a continué le travail avec VIVAQUA afin que le texte final des conditions générales :

- soit orienté « *Consumer Friendly* », l'utilisateur devant être l'élément central, au niveau tant de la structure que de l'accessibilité du contenu,
- précise tant les obligations dans le chef de l'utilisateur que celles à charge de VIVAQUA,
- soit le fruit d'une réflexion, préalablement à la rédaction de chaque disposition, sur une mise en balance équitable des intérêts de l'opérateur par rapport à ceux de l'utilisateur,
- au-delà de la relation réglementaire qui lie VIVAQUA et l'utilisateur, ait pour vocation d'informer, voire d'instruire, l'utilisateur sur le secteur de l'eau (cycle de l'eau, pression et qualité de l'eau...).

BRUGEL est persuadée que ce premier travail de révision apportera beaucoup d'améliorations et de clarté en ce qui concerne les droits et obligations des utilisateurs et de l'opérateur. Elle est convaincue que les relations usager-opérateur seront plus équilibrées. Ainsi, selon le calendrier convenu avec l'opérateur, la proposition de texte lui sera soumise dans le courant du premier trimestre de l'année 2021.

### 3.8. CRÉATION DU SERVICE DE MÉDIATION DE L'EAU

Tel que prévu par l'Ordonnance Eau, BRUGEL a mis en place un Service de médiation de l'eau, opérationnel au 1<sup>er</sup> janvier 2020, destiné à traiter les questions et les plaintes introduites par un utilisateur à l'encontre de VIVAQUA ou de la SBGE.

Durant l'année 2020, le Service a accusé réception de 11 plaintes et 3 demandes d'informations réparties comme suit :

Domaines de la demande	Plaintes	Demandes d'informations
Suppression de la condition d'application en cas de garde alternée	4	1
Prise en compte de la domiciliation au 1 <sup>er</sup> janvier de l'année pour appliquer la tarification solidaire et progressive (et non les personnes qui résident dans les lieux)	2	-
Application par VIVAQUA du régime de refacturation en présence d'une fuite d'eau	2	-
Application depuis juin 2019 de la tarification solidaire et progressive en présence d'un compteur collectif	-	2
Réalisation de travaux de raccordement et placement de compteur, ainsi que de la facturation qui en découle	1	-
Montant des frais administratifs de rappel	-	1

Les thématiques principales portées devant le Service de médiation de l'eau sont relatives à des prises de décisions de VIVAQUA (suppression de la condition d'application en cas de garde alternée et application d'une réduction de la facturation en cas de fuites) ou par suite de nouvelles dispositions législatives (tarification en fonction de la domiciliation). Il est important de noter que le thème qui a généré le plus de plaintes concerne la condition d'application de la tarification solidaire et progressive de l'eau en cas de garde alternée. BRUGEL aurait apprécié être consultée préalablement à cette prise de décision.

Par ailleurs, le Service de médiation de l'eau a une marge de manœuvre limitée en ce sens qu'à défaut d'une disposition légale ou réglementaire violée, il n'est juridiquement pas envisageable pour le Service de prendre une recommandation tendant à mettre fin à une décision ou pratique contestée par un plaignant. Par ailleurs, les recommandations rendues ne sont pas contraignantes en ce sens que les opérateurs de l'eau peuvent décider de ne pas les respecter.

Tenant compte de ces éléments, l'avis d'initiative<sup>11</sup> rédigé en 2018 invitant le législateur à mettre en place un Service des litiges, en lieu et place d'un Service de médiation, a été transmis une nouvelle fois en 2020 au Ministre en charge de la politique de l'eau.

### 3.9. PRISE EN COMPTE DES USAGERS VULNÉRABLES ET DE LA RÉALITÉ SOCIÉTALE DANS LE SECTEUR DE L'EAU

#### 3.9.1 Dans le cadre de l'élaboration des conditions générales

Tenant compte que près de 25 % des bruxellois et bruxelloises sont en situation de précarité hydrique, BRUGEL souhaite que le client vulnérable et précarisé soit au cœur du processus de recouvrement et de la communication de l'opérateur. La réalité sociétale et la lutte contre la précarité hydrique sont donc des éléments structurants des remarques et propositions émises par BRUGEL dans le cadre du travail collaboratif avec VIVAQUA sur l'élaboration des conditions générales (cf. supra 3.6.).

Ainsi, BRUGEL soutient les travaux relatifs à la simplification de la facture et au suivi plus proactif des procédures de recouvrement. Ces mesures ont comme objectifs, d'une part, de lutter contre l'emballement de la dette et, d'autre part, de détecter et de faciliter la prise en charge du client précarisé par les CPAS.

Par ailleurs, au cours de l'année 2020, BRUGEL a pu constater la nécessité d'améliorer les dispositions relatives à la condition d'application du tarif progressif en cas de garde alternée, la représentation de l'utilisateur par une personne déterminée ou encore la déresponsabilisation du locataire par la remise du formulaire de relevé contradictoire.

BRUGEL appuiera auprès de VIVAQUA l'insertion de ces éléments dans le texte mais ne pourra pas les imposer dès lors que sa mission d'approbation des conditions générales ne lui permet pas, eu égard aux termes de l'Ordonnance Eau, de conditionner son approbation à des insertions ou modifications spécifiques.

#### 3.9.2 Dans le cadre de la lutte contre la précarité hydrique et la modification de la réglementation

Dans sa résolution du 30 avril 2019 concernant l'accès à l'eau pour toutes et tous et la lutte contre la précarité hydrique en Région de Bruxelles-Capitale, le parlement bruxellois a invité son gouvernement à constituer un groupe de travail réunissant VIVAQUA et les acteurs de la lutte contre la pauvreté et l'endettement, dont BRUGEL, en vue d'édicter des mesures sociales tendant à remédier à la précarité hydrique.

Afin que des mesures sociales puissent entrer en vigueur préalablement (ou concomitamment) à l'augmentation des tarifs prévue au 1<sup>er</sup> janvier 2022, les thématiques pour lesquelles une base légale est nécessaire ont été abordées prioritairement au sein des groupes de travail. Ces groupes pilotés par BE étaient constitués d'acteurs sociaux publics et privés, d'universitaires, de juges, de VIVAQUA, de BRUGEL et du Cabinet du Ministre en charge de la politique de l'eau. De manière non exhaustive, les thématiques suivantes ont été discutées :

- Opportunité de créer un tarif social ou une intervention sociale, avec les discussions autour des points suivants : les ayants droit, le montant alloué, le financement de cette mesure, les modalités de versement, la rétroactivité, etc. ;
- Opportunité de créer un statut de client protégé ;
- Accès et modalités des plans de paiement ;
- Amélioration de la procédure de recouvrement à l'amiable des dettes hydriques ;
- Lisibilité, contenu et périodicité de la facture ;
- Limitation des frais administratifs.

L'objectif de ces groupes de travail était de mettre autour de la table des acteurs d'horizon variés, détenteurs de connaissances

<sup>11</sup> <https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2018/fr/AVIS-initiative-272bis-FR-mediation-EAU.pdf>

et d'expériences diverses sur les sujets discutés. Le but n'était pas d'aboutir à un consensus au sein des organismes présents. Ainsi, les rédacteurs des potentielles mesures sociales ont certes tenu compte du contenu et de la portée des recommandations émises, mais celles-ci ne reflètent que partiellement les positions des acteurs impliqués.

Par ailleurs, certaines thématiques bien qu'étudiées lors de ces groupes de travail n'ont pas été retenues par les auteurs des mesures sociales, comme le statut de client protégé.

Fin de l'année 2020, le gouvernement a fait part aux acteurs, dont BRUGEL, des mesures sociales qu'il comptait intégrer dans le projet modificatif de l'Ordonnance Eau et de l'ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise. BRUGEL ne se positionnera qu'ultérieurement sur le contenu du projet.

L'année 2021 sera donc marquée par :

- Une révision des ordonnances précitées par le parlement bruxellois, à la suite du dépôt du projet modificatif, ainsi que l'élaboration par BRUGEL d'un avis officiel intégrant son point de vue sur les mesures proposées ;
- La poursuite des groupes de travail sur les thématiques non abordées en 2020 permettant de fluidifier la vie du consommateur avec son opérateur, à savoir :
  - l'accessibilité de VIVAQUA pour l'utilisateur,
  - la mise en œuvre de mesures sociales encadrant la disposition de non coupure,
  - le suivi et l'évaluation de la mise en place de l'intervention sociale,
  - la communication sur les dispositions d'aide publique pour le paiement des factures d'eau,
  - la détection de problèmes liés à l'habitat engendrant une facturation élevée.

## 3.10. COLLABORATIONS DANS LE SECTEUR DE L'EAU

### 3.10.1 Concertation avec les parties prenantes en Région de Bruxelles-Capitale (RBC)

En 2020, BRUGEL a multiplié les concertations et les collaborations avec les parties prenantes du secteur de l'eau, requises par le cadre légal ou de sa propre initiative, dont certaines sont reprises ci-dessous :

- Élaboration et signature d'un nouvel accord avec les opérateurs de l'eau afin de circonscrire le mode de collaboration d'ici l'entrée en vigueur de la méthodologie tarifaire.
- Concertation officielle avec les opérateurs de l'eau concernant le projet de méthodologie, retranscrite dans un rapport de concertation.
- Consultation officielle avec le comité des usagers de l'eau, Brupartners et l'ensemble des bruxellois (via notre site) concernant le projet de méthodologie déjà amendé, retranscrit dans un rapport de concertation.
- Consultation de Brupartners et du comité des usagers de l'eau dans le cadre de l'approbation des tarifs 2021. L'avis est réputé favorable, et est donc validé en état par BRUGEL.
- Les deux audits menés en 2020 ont été encadrés par un comité de pilotage composé de BRUGEL, de VIVAQUA, de la SBGE et de Bruxelles Environnement. BRUGEL souligne la collaboration de ces parties pour obtenir un résultat de qualité, profitable à tous et adapté à la réalité du secteur de l'eau en RBC.
- Par ailleurs, BRUGEL a eu l'occasion d'informer Bruxelles Environnement et le cabinet de l'impact tarifaire des plans d'investissements tels que proposés par les opérateurs de l'eau.

BRUGEL reste ouverte à toutes les opportunités de concertation et collaboration et envisage dans le futur d'intensifier ses contacts avec Bruxelles Environnement (notamment au sujet des coûts environnementaux).

### 3.10.2 Collaborations hors RBC

BRUGEL est membre de l'association des régulateurs européens « WAREG » constituée de 22 régulateurs nationaux et régionaux. L'objectif majeur de cette association est le partage de connaissances et de bonnes pratiques dans le secteur européen de l'eau. Ces échanges prennent la forme de conférences et de rapportages thématiques. A cause de la situation sanitaire, certaines activités ont été annulées ou n'ont pu se dérouler qu'à distance. Ceci n'a néanmoins pas empêché BRUGEL de contribuer et d'échanger avec ses collègues européens autour de thèmes tels que la révision de la directive sur le traitement des eaux urbaines et des eaux usées, le futur de la gestion durable de l'eau en Europe, la gouvernance dans le secteur de l'eau, mais aussi les actions menées par les régulateurs face à la crise sanitaire Covid-19. BRUGEL participe aussi à la Task Force « KPIs and benchmarking » sur le monitoring des performances des activités d'assainissement des eaux usées et des eaux urbaines.

En outre, il avait été convenu qu'un à deux membres du personnel du WAREG soient détachés dans les locaux de BRUGEL dès 2020, de façon à permettre au WAREG de se rapprocher des institutions européennes. Ce projet a été reporté à 2021, en raison de la situation sanitaire.

Par ailleurs, au-delà de ces contacts internationaux visant les échanges des bonnes pratiques et la veille sur les réglementations européennes, BRUGEL est favorable au développement de contacts particuliers avec les régulateurs de Flandre et de Wallonie.

## 4 CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

BRUGEL exécute ses missions avec la plus grande transparence. L'ensemble des études et avis cités dans ce cahier thématique ont été publiés sur son site internet. De plus, BRUGEL a comme ligne de conduite de travailler un maximum possible en concertation avec les acteurs de l'eau, que ce soit avec VIVAQUA, la SBGE, Bruxelles Environnement ou les acteurs sociaux. Ceci permet à BRUGEL de rendre des avis et des décisions qui prennent en compte les situations particulières du secteur de l'eau en RBC, tout en s'inspirant des bonnes pratiques développées dans d'autres pays européens ou d'autres régions.

La réalisation des audits sur les politiques d'Asset Management des opérateurs de l'eau et sur la qualité des services rendus aux usagers, en concertation avec les opérateurs de l'eau et Bruxelles Environnement, en est le parfait exemple. Les recommandations des auditeurs sont faites sur base de bonnes pratiques internationales mais adaptées au secteur bruxellois. La mise à disposition du fruit de ce travail vers l'ensemble des parties prenantes du secteur de l'eau a pour dessein d'améliorer de manière continue les pratiques du secteur, de manière transparente et partagée. BRUGEL entend encore intensifier les échanges avec l'ensemble des acteurs de l'eau en RBC et hors région, pour la bonne exécution de ses missions.

La concertation du secteur de l'eau fut d'ailleurs très intense en 2020 étant donné les nombreux échanges entrepris pour revoir la méthodologie tarifaire et préparer son entrée en vigueur pour 2022. Par suite du report, BRUGEL a profité du délai étendu pour, d'une part, vulgariser et affiner certains concepts techniques, et d'autre part, adapter les documents de reporting avec la comptabilité des opérateurs en intégrant également un outil de paramétrisation de la structure tarifaire

L'entrée en vigueur de la méthodologie tarifaire est conditionnée à celle de mesures sociales d'accompagnement destinées à protéger les usagers les plus vulnérables. BRUGEL encourage pleinement la consécration légale de mesures « sociales », adaptées au contexte bruxellois et à la méthodologie de fixation des prix de l'eau. BRUGEL a d'ailleurs participé activement aux groupes de travail sur la précarité hydrique et partage globalement les conclusions de ceux-ci.

BRUGEL espère que la révision prochaine de l'Ordonnance Eau permettra la mise en place de mesures sociales individualisées et d'un encadrement optimal de la procédure de recouvrement à l'amiable. Par ailleurs, cette révision devrait encadrer une prise en charge rapide des ménages

en précarité conjoncturelle, l'information générale pour tous les usagers de l'eau et la clarification des obligations et des services rendus par les opérateurs de l'eau. BRUGEL, forte de son expertise dans le secteur de l'énergie et des audits menés dans le secteur de l'eau, continuera à se rendre disponible pour contribuer à la modification du cadre légal, particulièrement en ce qui concerne les mesures sociales, le recouvrement des factures, la modification du Service de médiation en Service des litiges ou encore l'information des usagers sur les services rendus par les opérateurs.

BRUGEL consacrera du temps à évaluer l'impact tarifaire des mesures sociales envisagées (sur les montants, les calculs et les modalités d'intervention sociale) et des plans d'investissement approuvés par le Gouvernement. De plus, BRUGEL allouera aussi les ressources nécessaires pour une révision profonde, concertée et optimale des conditions générales, redémarrée fin 2020, en ayant comme ligne directrice la protection de l'utilisateur de l'eau.

# 5

## ANNEXE : LISTE DES PUBLICATIONS EN 2020

- 22/01/2020, Rapport sur la procédure de concertation relative au projet de méthodologie tarifaire applicable à l'opérateur bruxellois de l'eau SBGE pour la période 2021-2026, 12p., <https://www.brugel.brussels/publication/document/rapports/2020/fr/rapport-concertation-projet-m%C3%A9thodologie-tarifaire-SBGE.pdf>
- 22/01/2020, Rapport sur la procédure de concertation relative au projet de méthodologie tarifaire applicable à l'opérateur bruxellois de l'eau VIVAQUA pour la période 2021-2026, 14p., <https://www.brugel.brussels/publication/document/rapports/2020/fr/rapport-concertation-projet-m%C3%A9thodologie-tarifaire-VIVAQUA.pdf>
- 18/03/2020, Méthodologie SBGE, 43p., <https://www.brugel.brussels/publication/document/notype/2020/fr/DECISION-101ter-Methodologie-SBGE.pdf>
- 18/03/2020, Méthodologie VIVAQUA, 60p., <https://www.brugel.brussels/publication/document/notype/2020/fr/DECISION-102ter-Motivations-VIVAQUA.pdf>
- 18/03/20, Rapport sur la procédure de consultation relative aux projets de méthodologies tarifaires applicables aux opérateurs de l'eau pour la période 2021-2027cc., 26p., <https://www.brugel.brussels/publication/document/rapports/2020/fr/RAPPORT-103-consultation-publique-methodo-EAU.pdf>
- 01/07/2020, Nouvel accord avec la SBGE concernant la procédure de concertation relative à la méthodologie tarifaire de l'eau portant sur la période transitoire et sur la première période réglementaire post 2022, 7p., <https://www.brugel.brussels/publication/document/notype/2020/fr/Nouvel-accord-BRUGEL-SBGE-Elaboration-methodologie-tarifaire.pdf>
- 01/07/2020, Nouvel accord avec VIVAQUA concernant la procédure de concertation relative à la méthodologie tarifaire de l'eau portant sur la période transitoire et sur la première période réglementaire post 2022, 7p., <https://www.brugel.brussels/publication/document/notype/2020/fr/Nouvel-accord-BRUGEL-Vivaqua-Elaboration-methodologie-tarifaire.pdf>
- 28/10/20, Avis relatif à la demande de VIVAQUA pour une intervention régionale pour l'exercice 2021, 16p., <https://www.brugel.brussels/publication/document/avis/2020/fr/AVIS-311-DEMANDE-VIVAQUA-INTERVENTION-REGIONALE-EXERCICE-2021.pdf>
- 09/12/20, Décision relative à la demande d'indexation des tarifs 2021 applicables par la SBGE, 11p., <https://www.brugel.brussels/publication/document/decisions/2020/fr/DECISION-143bis-INDEXATION-SBGE-2021.pdf>
- 09/12/20, Décision relative à la demande d'indexation des tarifs 2021 applicables par VIVAQUA. 15p., <https://www.brugel.brussels/publication/document/decisions/2020/fr/DECISION-145-INDEXATION-VIVAQUA-2021.pdf>
- 23/12/20, Audit sur les politiques d'Asset Management des opérateurs de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale, 23 p., <https://www.brugel.brussels/publication/document/etudes/2020/fr/ETUDE-35-AUDIT-ASSET-MANAGEMENT-OPERATEURS-DE-L-EAU.pdf>





**Éditeurs responsables**

K. Welch - E. Mannès - BRUGEL, av. des Arts, 46 - 1000 Bruxelles.

**Concept et réalisation**

[www.inextremis.be](http://www.inextremis.be)

**Photos**

[stock.adobe.com](https://www.stock.adobe.com) - BRUGEL

*Dit thematisch verslag is eveneens beschikbaar in het Nederlands.*

**brugel** ●●

L'AUTORITÉ BRUXELLOISE DE RÉGULATION DANS LES DOMAINES  
DE L'ÉLECTRICITÉ, DU GAZ ET DU CONTRÔLE DU PRIX DE L'EAU

Avenue des Arts, 46 bte 14  
1000 Bruxelles  
[info@brugel.brussels](mailto:info@brugel.brussels)

[www.brugel.brussels](http://www.brugel.brussels)