

COMMISSION DE REGULATION DE L'ENERGIE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

AVIS (BRUGEL-AVIS-20251118-411)

**relatif à la mise en œuvre de l'intervention sociale lors de l'exercice
2024 par VIVAQUA**

**Etabli sur base de l'article 3 de l'arrêté du Gouvernement de la
Région de Bruxelles-Capitale du 1^{er} juin 2022 portant exécution de
certaines mesures sociales prévues dans l'ordonnance du 20
octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau.**

18/11/2025

Table des matières

I	Introduction	3
1.1	Base légale	3
1.2	Portée de la mission de Brugel	3
1.3	Principes de base de l'intervention sociale	3
1.4	Historique de la procédure	4
2	Analyse des coûts rapportés	5
2.1	Coûts de gestion	5
2.2	Montant des interventions sociales effectivement octroyées	6
2.3	Coûts rejetés	7
3	Adéquation du subsidie	8
3.1	Pour l'exercice 2023	8
3.2	Procédure d'avis de BRUGEL	8
3.3	Pour l'exercice 2024	8
4	Conclusions	10

I Introduction

I.1 Base légale

En vertu de l'ordonnance du 24 décembre 2021, modifiant certaines dispositions de l'ordonnance du 26 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau et de l'ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture de l'eau alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise en vue d'y insérer des mesures sociales, ainsi que par l'arrêté d'exécution du 1^{er} juin 2022, la Région de Bruxelles-Capitale a confié à VIVAQUA la tâche de verser l'intervention sociale annuelle aux bénéficiaires de l'intervention majorée (BIM) à partir du 1^{er} janvier 2022.

D'autre part, l'arrêté du 1^{er} juin 2022 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale portant exécution de certaines mesures sociales prévues dans l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau prévoit, en son article 3, que :

« Au 30 septembre de chaque année, l'opérateur de l'eau transmet à Brugel les coûts de mise en œuvre et de suivi de l'intervention sociale effectivement supportés (du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année précédente) aux fins de contrôle et pour permettre à Brugel d'aviser le Gouvernement sur le montant du subside à octroyer pour l'exercice suivant. »

Le présent document répond aux obligations imposées par les dispositions qui précèdent pour l'exercice 2024.

I.2 Portée de la mission de BRUGEL

L'arrêté du 1^{er} juin 2022 précité cadenasait expressément la compétence de BRUGEL à deux éléments :

- le contrôle des coûts de mise en œuvre et de suivi de l'intervention sociale pour l'exercice 2024 ;
- aviser le Gouvernement sur le montant du subside à octroyer pour l'exercice suivant.

Dès lors, l'analyse de BRUGEL ne porte pas sur l'aspect qualitatif de l'intervention sociale.

Cette approche est confirmée par l'arrêté du Gouvernement du 22 juin 2023 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale approuvant le Plan de gestion de l'eau pour la période 2022-2027 qui dispose que :

« le rôle attendu de Brugel au regard des mesures sociales doit se limiter au contrôle du subside de VIVAQUA lié à l'octroi de l'intervention sociale et au contrôle du bon usage du Fonds social de l'eau, que sur ce deuxième aspect des précisions d'ordre légal et réglementaire seront apportées, mais pour le surplus, il n'est pas attendu de suivi qualitatif de la part de Brugel »

La portée qualitative de l'utilisation du subside par VIVAQUA n'est donc pas analysée dans le présent avis. Par ailleurs BRUGEL n'exerce aucun contrôle et n'émet aucun avis sur le contrôle du bon usage du Fonds social de l'eau.

I.3 Principes de base de l'intervention sociale

L'intervention sociale est une aide octroyée pour une année entière à tout ménage dont une personne (au moins) dispose du statut BIM (Bénéficiaire de l'intervention majorée) à la date du 1^{er} janvier de l'année en cours. Ce ménage conserve cet avantage pour l'année entière et ce, même si ce statut est modifié en cours

d'année¹. Par ailleurs, si le statut BIM est acquis en cours d'année par le ménage ou par la personne faisant partie du ménage, l'intervention sociale ne sera acquise que pour l'année suivante.

Le montant de l'intervention sociale 2024 est composé :

- d'un prix fixe (forfaitaire pour tous les ménages) : 5,07 € (5€ en 2023)
- et d'une part variable dépendant du nombre de personnes composant le ménage tel que repris au registre national au 1^{er} janvier de l'année concernée : 50,68 €/par personne (50€/personne en 2023).

VIVAQUA ayant reçu la mission de mise en œuvre de l'octroi de l'intervention sociale, elle reçoit à cet effet un subside de la Région destiné à couvrir les montants versés aux ayants-droits ainsi que les frais de gestion de VIVAQUA associés à la mise en œuvre desdits versements.

BRUGEL, sur base d'un rapport de mise en œuvre de l'intervention sociale fourni par VIVAQUA, contrôle par le présent avis la bonne utilisation du subside lors de l'exercice 2024 et l'adéquation ou non de son montant pour l'exercice 2025 suivant.

I.4 Historique de la procédure

- VIVAQUA n'a pas remis son rapport au 30 septembre 2025². BRUGEL a reçu de VIVAQUA le rapport en date du 21 octobre. En date du 23 octobre 2025, BRUGEL a reçu de VIVAQUA une copie du courrier officiel, adressé au département « Subvention » du Service Public Régional de Bruxelles, reprenant un budget définitif de l'intervention sociale pour l'exercice 2025.
- En date du 12 novembre 2025, VIVAQUA a transmis le budget définitif pour l'IS 2025 ainsi que les réponses aux questions de BRUGEL.
- Le présent rapport a été approuvé par le conseil d'administration de BRUGEL en sa séance du 18 novembre 2025.

¹ Remarque, il conviendrait que Vivaqua n'octroie plus l'IS en cas de demande rétroactive de la mutuelle du statut BIM.

² BRUGEL a envoyé un courrier électronique de rappel en date du 3 octobre 2025.

2 Analyse des coûts rapportés

VIVAQUA a traité l'ensemble des demandes relatives à l'octroi d'une intervention sociale (IS) pour l'année 2024 qui lui sont parvenues jusqu'au 30 juin 2025. A l'instar des exercices précédents, les éléments chiffrés repris dans le rapport porte sur la période allant du 1^{er} janvier 2024 au 30 juin 2025 pour autant que ces montants soient relatifs à l'intervention sociale 2024. Seuls les coûts associés à ces demandes sont analysés dans la présente section.

A l'instar de l'exercice précédent, BRUGEL constate que les données et coûts rapportés portent dès lors sur la période de validité du subsidie plutôt que sur des données reportées de manière comptable du 1^{er} janvier au 31 décembre de chaque année (conformément aux prescriptions légales³).

2.1 Coûts de gestion

Afin d'implémenter et de suivre la mise en œuvre de l'intervention sociale, VIVAQUA a recours à un certain nombre de prestataires externes. Les missions déléguées à ces prestataires sont les suivantes :

- CEVI, chargé notamment l'opération de croisement des données, de la gestion de l'envoi des courriers et de leurs réponses et du reporting financier à établir à l'attention de la Région ;
- N-Allo principalement pour la gestion des appels téléphoniques.
- SPEOS est le prestataire chargé de l'envoi des courrier aux usagers concernés.
- Des coûts facturés par le SPF intérieur pour la fourniture de données à des tiers ainsi que des coûts de Data Protection Officer (DPT) ont été constatés pour l'exercice 2023

Notons qu'en 2024, conformément à ce qui avait été décrit dans l'avis portant sur l'exercice précédent, KMPG n'a pas collaboré à la réalisation de l'exercice 2024, les équipes de VIVAQUA étant autonome.

Par ailleurs, d'autres mesures⁴ ont été mises en œuvre afin d'optimiser le processus et maximiser l'exercice du droit (voir point 2 du rapport).

Les frais de gestion communiqués par VIVAQUA découlant de toutes les prestations réalisées en lien avec l'IS sont renseignés dans le Tableau 1.

Fournisseur	Montant IS 2022	Montant IS 2023	Montant IS 2024
Charges de personnel VIVAQUA	236.372 €	159.823,5 €	137.568,19 €
KPMG	318.486 €	229.283,08 €	0 €
15% Surcharge coût de personnel	35.455,75 €	23.973,53 €	20.635,23 €

³ Ce non-respect des prescriptions légales n'a pas de conséquence tarifaire importante dans la mesure où l'ensemble de la mission liée à l'intervention sociale est intégralement couvert par un subsidie octroyé en décalage de l'exercice régulateur.

⁴ Formation des acteurs sociaux, lignes téléphonique gratuite, enveloppe préaffranchies, reprise du numéro de compte de l'exercice 2022, brochures CPAS, guichet dédié dans le hall d'accueil du siège de VIVAQUA, FAQ sur le site internet

N-Allo	442.906 €	194.564,9 €	130.088,50 €
Speos	255.584,51 €	184.516,59	215.532,61 €
CEVI	96.433,5 €	22.925 €	64.395,73 €
SPF intérieur	-	15.644,32 €	15.844,93 €
GDPR Agency	-	2.250 €	0€
Lignes téléphoniques 0800	10.432 €	36.753,51 €	12.925,25 €
Frais de communication	-	-	1.340,00 €
TOTAL	1.395.669,44 €	869.734,43 €	598.330,43⁵ €

Tableau 1 : frais de gestion de l'IS rapportés par VIVAQUA

BRUGEL constate une nouvelle diminution (-31%) des frais de gestion entre l'exercice 2023 et 2022. Les frais de gestion représentant environ 3,3% du montant total liquidé, ce qui est raisonnable.

2.2 Montant des interventions sociales effectivement octroyées

Sur les 174.083 ménages éligibles à l'octroi de l'IS en 2024 (159.251 en 2022, 170 074 en 2023), 137.170 l'ont effectivement perçue portant dès lors le pourcentage de recours à l'IS⁶ à 79 % pour cet exercice 2024. Ce pourcentage descend à 70% pour les ménages ayant déménagé hors de la Région de Bruxelles-Capitale.

	Ménage	Nombre total de personnes	Moyenne nombre de pers/ménage	Exercice du droit	Montant 2024	% 2024	% 2023	% 2022
Région Bruxelles-Capitale	172.368	407.118	2,28	135.970	18.082.478,14 €	79 %	73%	63%
Hors Région Bruxelles-Capitale	1.715	3.845	2,24	1.200	155.285,92 €	70%	61%	52%
Total	174.083	410.963		137.170	18.237.764,06 €	79%	73%	63%

Tableau 2 : nombre de ménages ayant reçu l'IS en 2022 (source Vivaqua)

En termes monétaires, 18.237.764,06 € (16.479.466 en 2023) ont été versés aux 174.083. ménages en 2024 (170.074 en 2023).

Comme précisé dans le rapport, il convient toutefois de souligner qu'une différence de 4.840,46 € existe entre le total mentionné dans le présent rapport (18.237.764,06 €) et celui indiqué par VIVAQUA dans sa déclaration de créance (18.242.604,52 €). Cette divergence résulte de l'encodage manuel des sommes versées, effectué à la suite d'erreurs constatées dans le Registre national concernant le nombre de personnes,

⁵ Remarque erreur d'arrondi dans la note transmise

⁶ Nombre de ménages ayant reçu l'IS divisé par le nombre de ménages bénéficiant du statut BIM

erreurs qui ont été rectifiées sur la base d'attestations communales. Ces montants, non communiqués en tant que tels à CEVI, n'ont pas été intégrés dans le tableau ci-dessus.

Dans ses précédents avis, dans le but de mieux cerner les raisons derrière la non-réaction aux courriers, BRUGEL demandait à VIVAQUA d'inclure dans ses rapports futurs la ventilation de réaction au courrier en fonction du type de compteur (collectif ou individuel). VIVAQUA n'a pas modifié le rapport 2024 sur ce point. Dans les réponses apportées aux remarques de BRUGEL lors de l'exercice précédent, VIVAQUA précisait qu'il n'était pas possible d'établir de corrélation entre un ménage bénéficiaire de l'IS (sur la base des extractions du RN et de la BCSS) et un client de VIVAQUA repris comme tel dans la base de données SAP.

Il est important de souligner que la déduction immédiate de l'IS sur la facture d'eau des ménages disposant d'un compteur individuel est prévue par l'article 38/I de l'Ordonnance cadre eau. Sur base d'une analyse menée par VIVAQUA en 2023, VIVAQUA estime que l'automatisation sur la facture aurait un coût trop important. Selon VIVAQUA⁷, cette automatisation ferait peser des risques non négligeables sur le processus de facturation de VIVAQUA, sans qu'il n'en résulte un accroissement sensible des bénéficiaires, avec même le risque de perdre des bénéficiaires actuels. Cette piste n'a donc pas été retenue pour 2024, et une dérogation a été obtenue par l'adoption de l'arrêté du gouvernement du 21 mars 2024 : « *Par dérogation à l'alinéa 1er, pour les années 2022, 2023 et 2024, l'opérateur de l'eau applique le paragraphe 2 pour l'octroi de l'intervention sociale aux usagers disposant d'un compteur d'eau individuel* ». **Pour BRUGEL, de manière identique aux avis précédents, il conviendrait que cette analyse soit plus longuement discutée et challengée. Dans la pratique, il apparaît que l'intervention sociale doit généralement être versée à un client qui a une dette vis-à-vis de VIVAQUA : la déduction automatique de l'IS par le biais de la facture permettrait selon BRUGEL de réduire le montant des impayés.**

L'ordonnance prévoit par ailleurs une évaluation du dispositif mis en place aux termes des 3 premiers exercices. A cette fin, BRUGEL estime judicieux que le prochain rapport intègre le nombre de personnes/ménage/commune⁸ ainsi que par secteur statistique. BRUGEL ne peut que regretter que le rapport 2024 n'a pas été modifié sur ce point.

2.3 Coûts rejetés

A priori aucun coût ne devrait être rejeté d'un point de vue tarifaire, BRUGEL contrôlera cette information dans le cadre du contrôle tarifaire ex post. Selon Vivaqua, une demande via plusieurs canaux ne peut plus donner une double intervention comme lors du premier exercice.

⁷ voir page 27 du rapport

⁸ Dans certaines communes, près d'un ménage sur deux a bénéficié de IS.

3 Adéquation du subside

3.1 Pour l'exercice 2024

Pour l'exercice 2024 (arrêté au 30/06/2025), VIVAQUA a :

- perçu de la Région des liquidations de subside à hauteur de 14.850.000,00 €
- effectué des versements aux ménages bénéficiaires pour un montant total de –18.242.604,52€
- supporté des frais de gestion pour un montant de – 598.330,43 €

Sur base de ce rapport, le solde net dû à VIVAQUA pour l'exercice 2024 s'élève à 3.990.934,78€⁹.

3.2 Procédure d'avis de BRUGEL

L'arrêté du 1^{er} juin 2022 demande à BRUGEL d'aviser le Gouvernement sur la hauteur du subside pour l'exercice suivant (IS 2025), sur base du rapport transmis par VIVAQUA (pour le 30 septembre) sur les coûts portant sur l'année N-1 (2024).

BRUGEL n'a pas reçu de copie d'une éventuelle convention d'octroi d'une subvention pour l'intervention sociale pour l'année 2025. BRUGEL n'a pas été sollicitée pour aviser le Gouvernement par rapport au subside qui serait alloué à VIVAQUA.

3.3 Pour l'exercice 2025

Concernant les frais de gestion, le budget 2025 pour l'intervention sociale estimé par VIVAQUA est le suivant :

Fournisseur	REALISE IS 2024 = BUDGET 2025	REALISE IS 2023	REALISE IS 2022
Charges de personnel VVQ ¹⁰	158.203,42	183.797,03	271.827,43
KPMG	-	229.283,08	318.486,00
N-Allo	130.088,50	194.564,90	442.906,00
Speos	215.532,61	184.516,59	255.584,51
CEVI	64.395,73	22.925,00	96.433,50
SPF intérieur	15.844,93	15.644,32	-
GDPR Agency	-	2.250,00	-
Lignes 0800	12.925,25	36.753,51	10.432,00
Frais de communication	1.340		
TOTAL	598.330,43 €¹¹	869.734,43 €	1.395.669,44 €

⁹ il est référencé dans le rapport un solde prévu de 1.650.000€ dans le rapport de Vivaqua. Malgré la réponse apportée par Vivaqua se basant sur un mail de Bruxelles Environnement du 29 septembre 2025, BRUGEL ne peut, dans les délais impartis et en l'absence de la personne de contact chez VIVAQUA/BE, se positionner sur ce montant avancé.

¹⁰ y inclus la surcharge de 15% (voir avis précédent)

¹¹ Le rapport précise 598.330,43. La somme total du tableau étant 598.330,44, l'écart provenant certainement d'une erreur d'arrondi.

Pour ce qui concerne le montant lié à l'intervention social, VIVAQUA prévoit, conformément aux discussions entre Vivaqua et le cabinet d'envisager un taux de recours à 90% auprès des ménages bénéficiaires. Ce taux est plus élevé que celui de l'exercice précédent mais, selon les informations transmises par Vivaqua, réalisable.

Ce taux d'octroi élevé aura un impact important sur le subsidie à octroyer par la Région.

Éléments	Calculs	Montants
Montant forfaitaire par ménage	189.951 ménages × 5,23 €	993.443,73 €
Estimation du nombre de personnes	189.951 ménages × 2,36 personnes/ménage	448.284 personnes
Montant par personne	448.284 personnes × 52,28 €	23.436.287,52 €
Frais VIVAQUA (référence IS 2024)		598.330,43 €
Total brut		25.028.061,68 €
Taux de recours estimé	90 %	—
Total ajusté		22.525.255,51 €

Pour BRUGEL, le budget de gestion 2025 présenté par VIVAQUA semble cohérent et raisonnable.

A l'instar de l'exercice précédent, pour les prochains exercices, BRUGEL demande à VIVAQUA d'inclure directement dans son rapport les hypothèses principales et un budget estimatif portant sur l'année N+1.

4 Conclusions

Sur base de l'analyse livrée en sections 2 et 0, BRUGEL :

- avise le Gouvernement de valider un solde de – 3.990.934,78 € (dette de la Région envers VIVAQUA) relatif à l'IS 2024 ;
- estime cohérent et raisonnable le montant du subside à octroyer à VIVAQUA pour la mise en œuvre de l'IS 2025 ;

BRUGEL demande à VIVAQUA, pour l'envoi du rapport sur la mise en œuvre de l'IS 2024, d'inclure dans son rapport, les hypothèses principales et un budget estimatif portant sur l'année N+1.

* *

*