



Water Meter
0 4 5 2 5 3 7 8
Q₃ 2,5 m³/h
H R160 U
V R63
P63



brugel ● ●

RAPPORT ANNUEL
2 0 2 4



TABLE DES MATIÈRES



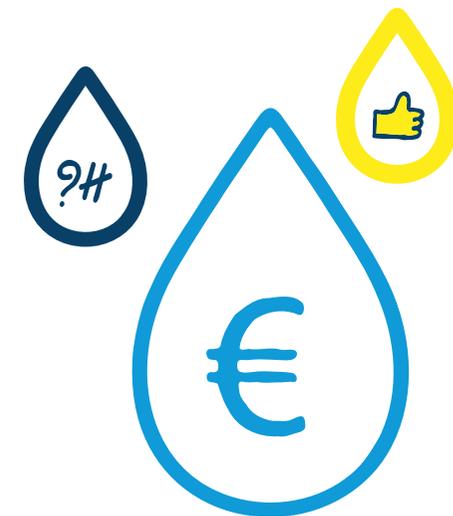
CONSULTEZ LE RAPPORT
ANNUEL DE BRUGEL
[https://brugel.brussels/publication/
document/rapports/2025/fr/Rapport-
Annuel-2024-BRUGEL.pdf](https://brugel.brussels/publication/document/rapports/2025/fr/Rapport-Annuel-2024-BRUGEL.pdf)

1	Les missions de BRUGEL dans le secteur de l'Eau	3
2	Les faits marquants de 2024	4
3	Les chiffres clés de 2024	6
3.1.	L'évolution du secteur de l'eau ces dernières années	6
3.2.	L'évolution du prix de l'eau jusqu'aujourd'hui	8
4	Le dossier thématique : Le réseau d'assainissement en RBC	11
5	Les activités de BRUGEL dans le secteur de l'Eau en 2024	14
5.1.	Le contrôle des coûts des opérateurs	14
5.2.	Le contrôle des coûts de la politique sociale de l'eau en RBC	16
5.3.	Le traitement des plaintes du secteur de l'eau	16
5.4.	Les concertations au sein du secteur de l'eau	17
6	Perspectives	18

LES MISSIONS DE BRUGEL DANS LE SECTEUR DE L'EAU

Depuis le 1^{er} janvier 2018, en supplément de son rôle de régulateur du marché de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale, BRUGEL est aussi un organe indépendant de contrôle du prix de l'eau. Ce nouveau rôle s'est traduit par l'attribution de nombreuses missions par l'Ordonnance établissant un cadre pour la politique de l'eau de 2006 (Ordonnance Eau) :

- le contrôle des coûts supportés par Vivaqua et Hydria dans la réalisation de leurs missions de service public ;
- la fixation des méthodologies tarifaires et l'approbation des propositions tarifaires des opérateurs de l'eau ;
- l'approbation des conditions générales de Vivaqua ;
- le développement d'une expertise sur le fonctionnement du secteur de l'eau en vue de conseiller le Gouvernement ;
- la mise en place d'un Service des litiges (anciennement Service de médiation entre 2020 et 2022).





LES FAITS MARQUANTS DE 2024

En 2024, le secteur de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale a connu plusieurs évolutions significatives. La consommation d'eau potable par habitant a continué de diminuer, atteignant environ 31m³ par an, probablement en raison de comportements plus économes et de l'utilisation d'appareils ménagers plus efficaces. Parallèlement, le volume d'eau résiduaire urbaine traité a augmenté, à cause des précipitations importantes de l'année. Les stations d'épuration ont optimisé leurs processus, maintenant le niveau de consommation d'énergie malgré le traitement de volumes d'eau plus importants.

Après une longue période de stagnation, les tarifs de l'eau ont connu une hausse en 2022 et 2023 avec l'entrée en vigueur des tarifs régulés, compensée pour les usagers les plus précaires par une intervention sociale. En 2024, les tarifs

ont continué d'augmenter en réponse à des coûts opérationnels plus élevés en grande partie liés à l'inflation, avec une prévision de nouvelles hausses en 2025. En 2024, la facture moyenne d'un ménage s'élevait donc à 344,14 €.

Une partie du réseau d'assainissement de la Région de Bruxelles-Capitale a continué de faire face à des défis importants. En effet, une partie du réseau, principalement géré par Vivaqua, est ancienne et nécessite des investissements significatifs. Malgré les efforts budgétaires conséquents, seul 0,65 % du réseau a été rénové en 2024. BRUGEL a plusieurs fois signalé à Bruxelles Environnement (BE) et aux opérateurs la nécessité d'une augmentation des investissements pour assurer la durabilité du réseau. En collaboration avec ceux-ci, BRUGEL a travaillé à la refonte du canevas de rapportage

des investissements de Vivaqua, pour améliorer la transparence et l'efficacité du contrôle des investissements futurs. BRUGEL a également mené une étude sur la résilience du réseau face aux changements climatiques, recommandant l'élaboration d'un plan cadre à long terme.

BRUGEL a aussi réalisé le contrôle des coûts 2023 des opérateurs Vivaqua et Hydria. Cet exercice a mis en évidence des sous-investissements dans le réseau d'assainissement et des dépassements de coûts non gérables, principalement dus à l'inflation. BRUGEL a également supervisé la mise en œuvre de l'intervention sociale, constatant que Vivaqua ne déduisait pas automatiquement l'intervention sociale des factures d'eau, préférant verser ladite intervention aux bénéficiaires par virement, ce qui pouvait entraîner des difficultés de paiement pour certains usagers.

Par ailleurs, le service des litiges de BRUGEL a traité 93 plaintes « eau » en 2024, principalement liées à des contestations de factures. Les décisions rendues depuis 2022 ont permis à BRUGEL de détecter des améliorations nécessaires à apporter aux Conditions Générales de Vivaqua.

De manière générale, en 2024, BRUGEL a porté une attention toute particulière à renforcer la concertation avec les parties prenantes du secteur en Région de Bruxelles-Capitale mais aussi au niveau européen. Cette activité de BRUGEL vise à mettre en place les meilleures pratiques de la régulation économique, avec une attention particulière à la qualité des services rendus aux usagers et au financement des investissements.



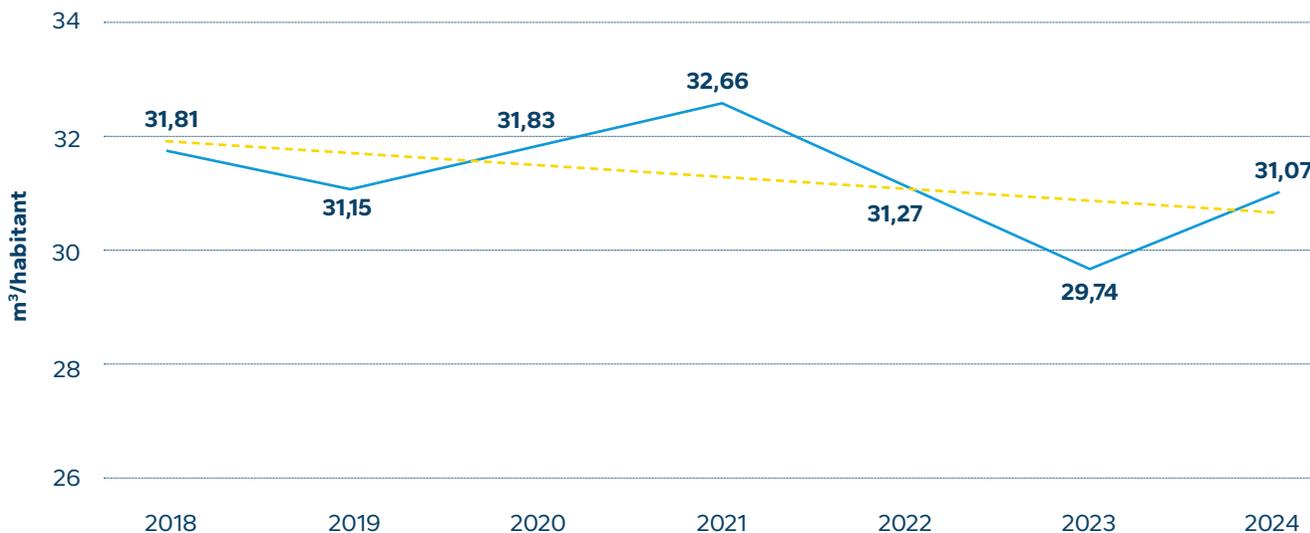


LES CHIFFRES CLÉS DE 2024

3.1. L'ÉVOLUTION DU SECTEUR DE L'EAU CES DERNIÈRES ANNÉES

BRUGEL a publié un [observatoire du secteur de l'eau](#) qui permet d'obtenir une vue sur certains aspects essentiels du secteur de l'eau tels que les incidents et les fuites sur le réseau de distribution d'eau potable, les services aux usagers, le renouvellement des réseaux de distribution et d'assainissement, etc. Cet observatoire est le fruit d'un travail mené en concertation avec Vivaqua et Hydria pour pouvoir suivre de manière transparente les performances des opérateurs de l'eau dans l'exécution de leurs missions de service public sur plusieurs années, jusqu'en 2023. Les données 2024 seront intégrées à cet observatoire en automne, lors de la mise à jour annuelle, mais quelques chiffres clés du secteur 2024 sont déjà mentionnés ci-dessous.

Figure 1 : Évolution de la consommation d'eau potable par habitant.



Une consommation d'eau potable des bruxellois en légère baisse ?

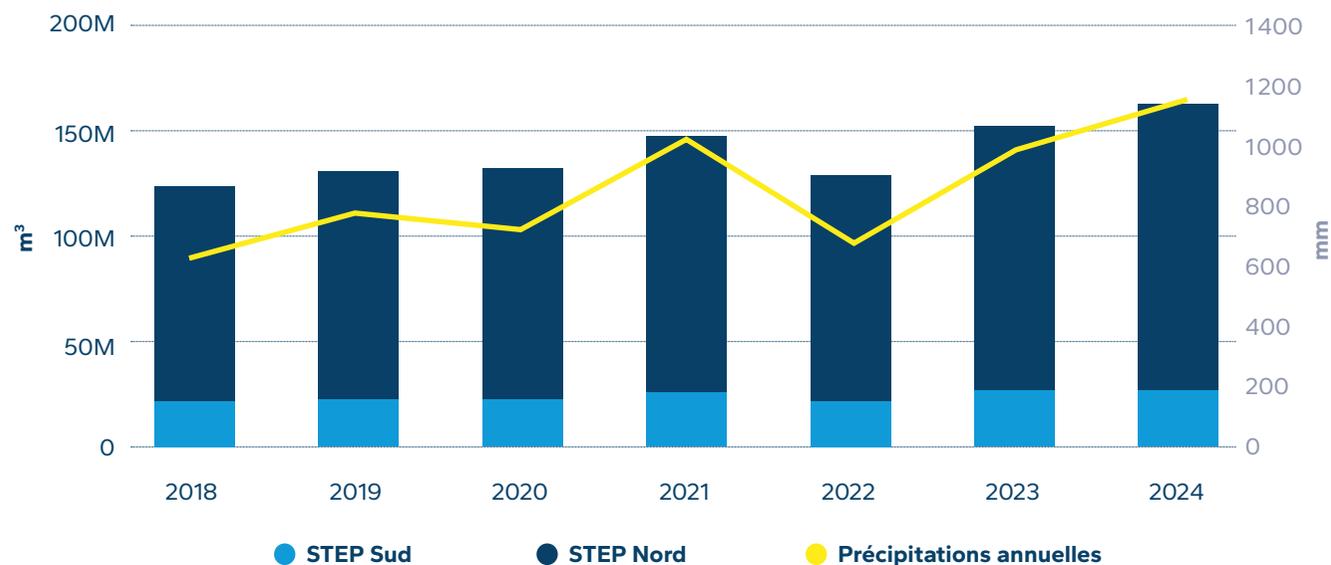
Il est habituel de lire que la consommation moyenne d'un Bruxellois est de 35 m³ d'eau par an. Néanmoins, si la consommation totale en eau potable est globalement stable en RBC (~60 Mm³/an), la population bruxelloise est, elle, en légère augmentation. Le graphique sur la page précédente représente le volume d'eau potable (en m³) consommé et facturé au tarif domestique en un an, divisé par le nombre d'habitants en RBC. Nous pouvons y observer une baisse de la consommation d'eau par Bruxellois année après

année, liée vraisemblablement à des changements comportementaux ou des appareils ménagers plus économes en eau. Il est cependant utile de mentionner que la baisse constatée à partir de 2022 pourrait être liée en partie à un changement de méthodologie de calcul de l'indicateur. Néanmoins, il est, de toute façon, aujourd'hui plus juste de dire qu'un Bruxellois moyen consomme à-peu-près **31 m³ d'eau par an (~85 litres par jour)**. Pour ce qui concerne la baisse de consommation récente, si elle venait à se confirmer dans les prochaines années, ceci aura un impact sur la fixation des tarifs de l'eau liés en grande partie au volumes d'eau potable consommés par les usagers (cf. plus loin).

Un volume d'eau traitée en augmentation, directement lié à la pluviométrie importante ces dernières années

Presque **164 millions de mètre cube d'eau résiduaire urbaine** (eaux usées et eaux pluviales mélangées dans les égouts) ont été traités en 2024 par les deux stations d'épuration bruxelloises. Cette hausse est directement liée au caractère particulièrement pluvieux de l'année 2024. Cela se traduit aussi par une proportion relativement plus faible (mais néanmoins satisfaisante) des eaux résiduaires urbaines épurées jusqu'au traitement le plus poussé, car ce dernier ne peut accueillir toutes les eaux de pluie. Ainsi, 84 % des eaux à la station d'épuration Nord ont été traitées en filière de temps sec, contre 90 % pour la station Sud.

Figure 2 : Évolution du volume des eaux résiduaires urbaines épurées.



Une consommation énergétique du processus d'épuration en baisse et de plus en plus d'énergie renouvelable produite sur site.

La consommation énergétique totale est, elle aussi, influencée par la pluviométrie annuelle. L'année 2024 indique une **consommation totale d'énergie de 107,5 GWh**, similaire aux années 2023 et 2021. L'énergie nécessaire pour épurer les 10 millions de mètre cube d'eau supplémentaires, par rapport à ces deux autres années pluvieuses, a donc été gagnée par une optimisation des processus de traitement. Hormis 2022, année durant laquelle la station d'épuration Sud a été mise à jour avec une

Figure 3 : Évolution de la consommation énergétique nécessaire à l'épuration d'un m³ d'eau.

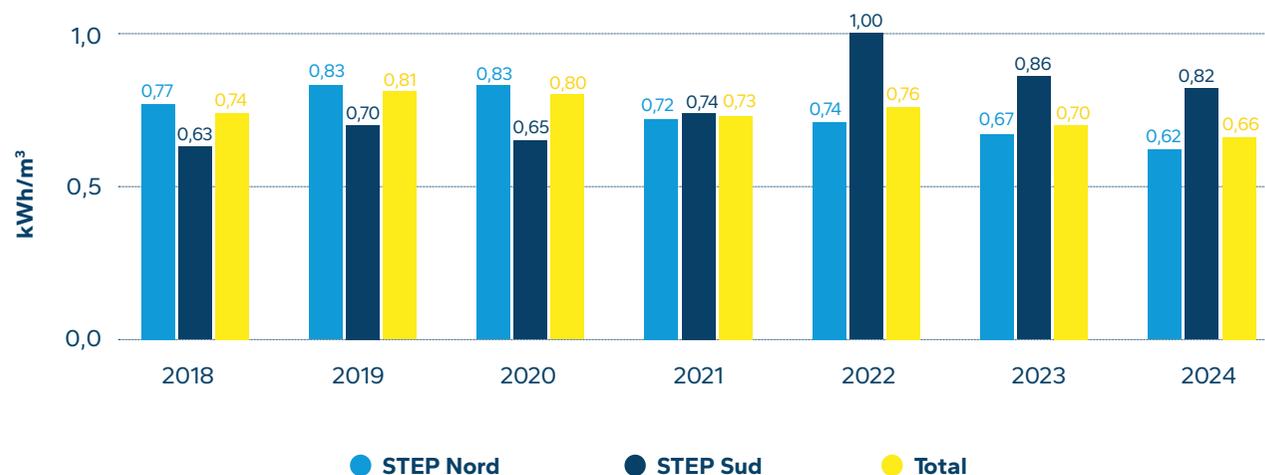
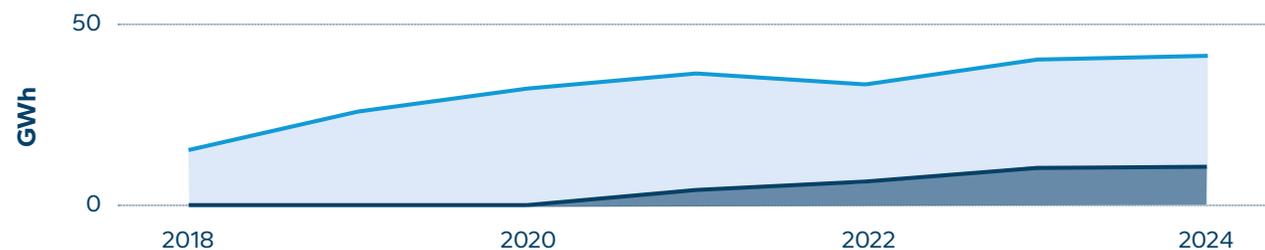


Figure 4 : Évolution de la production d'énergies renouvelables sur les sites des stations d'épuration.



épuration intensifiée, la consommation énergétique unitaire a systématiquement baissé depuis 2019.

Par ailleurs, la production d'énergie renouvelable sur les sites des stations est en augmentation

depuis 2018 (sauf en 2022), grâce à la production de biogaz à partir des boues d'épuration, par le placement d'unités de cogénération, de panneaux photovoltaïques et d'une turbine hydroélectrique. En 2024, elle a atteint **43,6 GWh**.

3.2. L'ÉVOLUTION DU PRIX DE L'EAU JUSQU'AUJOURD'HUI

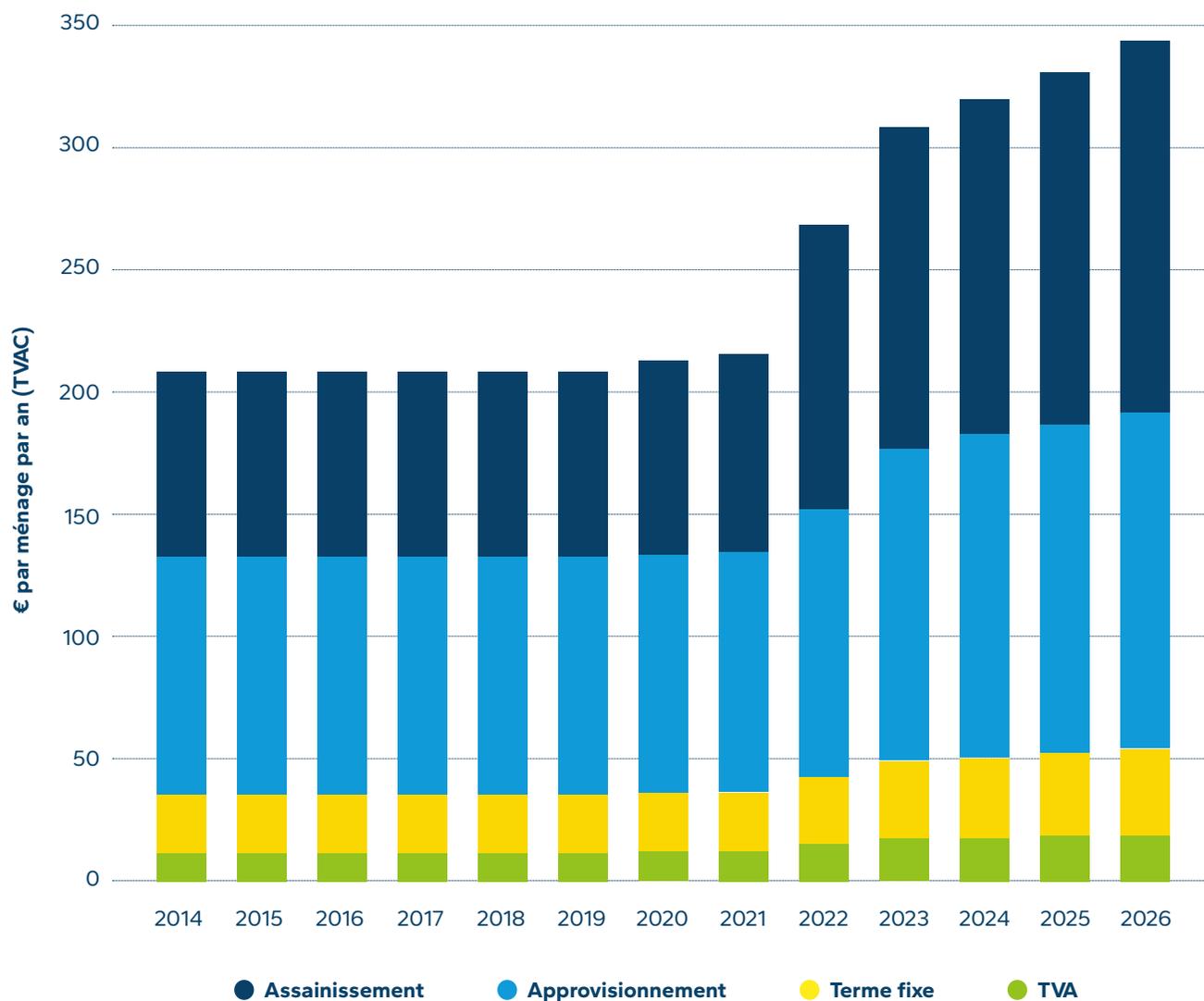
Des tarifs en hausse après une longue période de stagnation

BRUGEL vise à établir des tarifs équilibrés, c'est-à-dire qui permettent de couvrir les coûts des opérateurs et de financer les investissements, tout en incitant à l'efficacité des opérateurs. L'augmentation des tarifs ces dernières années visent donc pour partie à rattraper une stagnation dans le prix de l'eau visible dans la figure ci-après. En effet, entre 2014 et 2019, les tarifs sont restés inchangés pour l'ensemble des consommateurs et ce malgré l'inflation cumulée de 8,5 % pour cette période. Ensuite, de manière transitoire, le temps d'établir la nouvelle méthodologie tarifaire, BRUGEL a validé l'indexation des tarifs 2020 et 2021 demandée par les opérateurs, produisant un effet limité sur la facture des usagers.

A partir de janvier 2022, les tarifs ont été fixés par les méthodologies tarifaires établies par BRUGEL dont un des objectifs principaux est d'obtenir des tarifs stables sur l'ensemble de la période tarifaire, c'est-à-dire jusqu'en 2026. Par suite de la modification de l'Ordonnance Cadre Eau (2006)¹ la tarification domestique progressive (tenant compte de la composition du ménage) a été remplacée par un tarif linéaire. Les opérateurs ont proposé un nouveau tarif de l'eau approuvé par BRUGEL qui a mené à une augmentation de la facture moyenne de 39 € (soit + 15 %). Cette augmentation de la facture

1 https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/article.pl?language=fr&numac_search=2006031555

Figure 5 : Évolution de la facture d'un ménage moyen bruxellois pour la période 2014-2026.



a cependant été compensée pour les usagers les plus précaires par la nouvelle intervention sociale décidée en 2021. Par l'application d'un tarif linéaire, la différence de factures entre les petits et gros consommateurs s'est donc amoindrie. La différence de tarif historique entre les usagers domestiques et non-domestiques a, elle, été conservée pour cette période tarifaire.

En 2022, quelques mois après l'entrée en vigueur de la méthodologie tarifaire, ne pouvant faire face à une inflation plus importante que prévue et à l'indexation automatique des salaires, Vivaqua a introduit une proposition tarifaire exceptionnelle que BRUGEL a accepté. Ceci a conduit à une hausse des tarifs dès 2023 et à **des tarifs 2024 (HTVA) de 4,34 €/m³ pour les usagers domestiques et 5,28 €/m³ pour les usagers non-domestiques**. La facture d'un ménage bruxellois moyen, composé de 2 personnes, s'élevait donc en 2024 à ~320 € (TVAC).

En 2024, Hydria a elle aussi introduit une proposition tarifaire exceptionnelle liée à l'augmentation importante de ses coûts opérationnels. Cette demande de hausse tarifaire cumule les autres augmentations déjà prévue pour atteindre + 3,5 % entre les tarifs 2024 et 2025. Sans autre demande des opérateurs, le tarif 2026 devrait donc être de 4,67 €/m³ pour les usagers domestique et 5,68 €/m³ pour les usagers non-domestiques. Cependant, il est fort probable qu'une nouvelle proposition tarifaire exceptionnelle soit introduite par Vivaqua en 2025, de façon à prendre en compte un pourcentage de factures irrécouvrables plus important que projeté en 2021 (lors de la proposition tarifaire).

La première période tarifaire se terminera en 2026. BRUGEL a déjà démarré le travail d'élaboration des nouvelles méthodologies tarifaires des deux opérateurs, qui fixeront les tarifs à partir de 2027, en s'appuyant sur les enseignements tirés de cette première période tarifaire. Le cadre réglementaire doit être vu à long terme et devrait idéalement intégrer des aspects complémentaires au seul contrôle tarifaire, comme le suivi de la qualité de service rendu aux usagers et la durabilité du secteur et de l'infrastructure. Malheureusement, l'Ordonnance Eau ne permet pas à BRUGEL d'agir de manière efficace sur ces deux thématiques.

En ce qui concerne les usagers non-domestiques

Les usagers non domestiques sont par définition tous les usagers autres que les résidentiels, comprenant à la fois les commerces et les industries. Leurs tarifs présentent les mêmes composantes que celles des ménages (usagers domestiques), mais avec des montants plus élevés pour la composante variable (différence de + 21%).

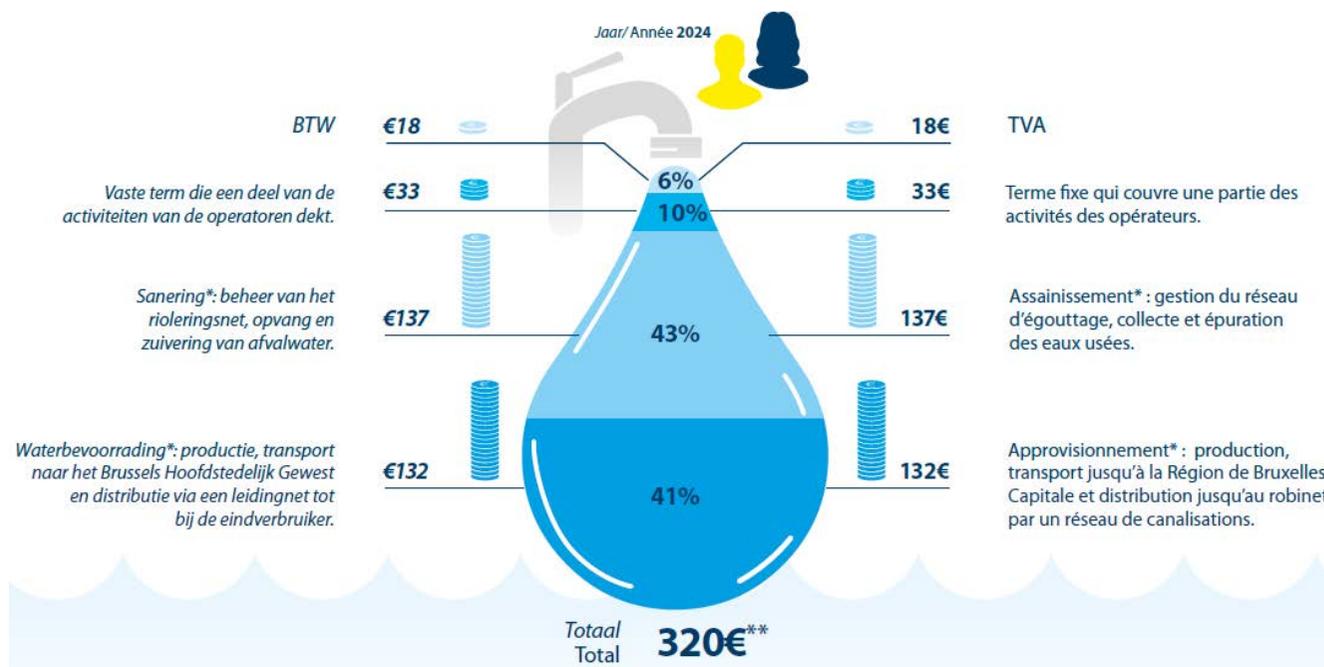
	2024	2025	2026
Tarif variable non-domestique (€/m³)	5,28	5,46	5,68

Uitsplitsing van een rekening voor 2 personen (31m³/jaar/pers.)

Uitsplitsing van de prijs van water en sanering op basis van een totale jaarlijkse rekening van 320 euro voor een gemiddeld verbruik van 31 kubieke meter per jaar.

Découpage d'une facture de 2 personnes (31m³/an/pers.)

Répartition du prix de l'eau et de l'assainissement sur base d'une facture totale annuelle de 320€ pour une consommation moyenne de 31 mètres cubes par an.



* De kosten van sanering en waterbevoorrading zijn gebaseerd op het verbruik van het huishouden. Het sociaal waterfonds is ook in deze onderdelen opgenomen.

** De cijfers zijn gebaseerd op een jaarlijks verbruik van een huishouden van 2 personen van 31m³/persoon.

* Le coût de l'assainissement et de l'approvisionnement est basé sur la consommation du ménage. Le fonds social de l'eau est également intégré dans ces composantes.

** Les chiffres sont basés sur une consommation annuelle d'un ménage de 2 personnes de 31m³/pers.

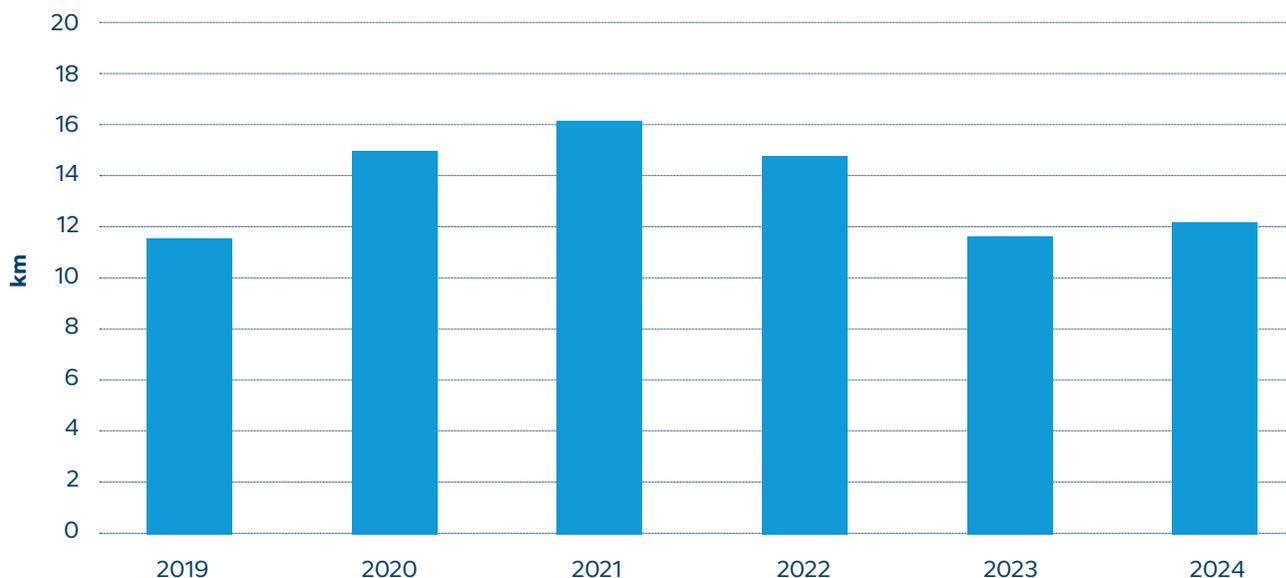


LE DOSSIER THÉMATIQUE : LE RÉSEAU D'ASSAINISSEMENT EN RBC

Un réseau d'assainissement vétuste

Le réseau d'assainissement de Bruxelles est aujourd'hui géré principalement par Vivaqua (1 876 km de réseau hérité des communes bruxelloises) et par Hydria en ce qui concerne 40 km de collecteurs (gros égouts menant aux stations d'épuration) construits plus récemment. Le réseau d'égouts de Vivaqua est relativement ancien et dans un état de vétusté avancé pour certaines parties. Par exemple, l'opérateur indiquait encore récemment que 12 % de son réseau nécessite un renouvellement urgent pour éviter des effondrements du réseau et des voiries. Conscient de cette problématique, l'opérateur investit massivement dans le renouvellement du réseau. Ces dernières années, cependant, force est de constater que les longueurs d'égouts rénovées ont stagné voire diminué pour ne représenter que 0,65 % de la longueur totale du réseau

Figure 6 : Longueurs du réseau d'assainissement réhabilitées (rénovation et remplacement).





de Vivaqua en 2024. L'opérateur a motivé cette baisse auprès de BRUGEL comme étant le résultat d'un contexte macro-économique difficile en 2023, d'une pluviosité importante au premier trimestre 2024, d'une difficulté structurelle à obtenir des permis de chantier, mais aussi d'une stratégie de priorisation des tronçons à rénover. BRUGEL prend acte de la nouvelle stratégie de priorisation des chantiers de rénovation mise en place par Vivaqua. Toutefois, la réduction du rythme d'investissement - passant d'un objectif de 20,5 km/an à 15 km/an pour la réhabilitation du réseau d'assainissement² - soulève des interrogations au regard de l'état de vétusté du réseau.

Un financement des investissements problématique

Cette problématique soulève la question de l'organisation du secteur pour pouvoir financer et contrôler la réalisation des investissements nécessaires à l'entretien du réseau d'assainissement à long terme. La validation des Plans Pluriannuels d'Investissement (PPIs) est du ressort du Gouvernement, après avis de BE. Bien que cette thématique ne relève pas directement de ses missions, BRUGEL, consciente de l'importance des enjeux pour les usagers bruxellois et dans une perspective d'intérêt général, a collaboré activement avec Bruxelles Environnement sur ce sujet en 2023 et 2024.

Suite à notre avis, remis lors de la consultation publique du Plan de Gestion de l'Eau 2022-27 (PGE), et après l'approbation de celui-ci,

² Objectif de rénovation de 1,1% du réseau à atteindre pour 2025, inscrit dans le plan stratégique Vivanext 2020-2025 et le PGE 2022-2027.

Bruxelles Environnement et BRUGEL ont travaillé ensemble pour revoir le canevas des plans d'investissement. Une réforme en profondeur a été réalisée en concertation avec l'opérateur. Lors de cette refonte, BRUGEL s'est assurée de la bonne correspondance du nouveau canevas avec le modèle de rapportage des coûts (nécessaire à la mission de contrôle tarifaire) et a veillé à ce que la granularité d'information puisse permettre à BE de réaliser sa mission d'avis sur les PPIs selon les bonnes pratiques issues du secteur de l'énergie. Ce nouveau canevas a été transmis à Vivaqua pour qu'elle puisse tester la disponibilité des informations requises. L'objectif commun des trois organismes est d'utiliser ce nouveau canevas pour l'établissement du PPI 2026-2031. Ce travail de mise en cohérence était en effet essentiel pour établir une proposition tarifaire robuste pour la prochaine période régulatoire.

En outre, BRUGEL a analysé le projet de PPI de Vivaqua et dressé les constats suivants relatifs aux investissements dans le réseau d'assainissement :

- Le PPI dans sa version actuelle ne fournit pas assez d'informations pour réaliser une analyse d'opportunité complète et informer efficacement le Gouvernement.
- Vivaqua sous-investit systématiquement par rapport aux montants planifiés, utilisés pour la révision des tarifs en 2023.
- Le faible renouvellement du réseau d'assainissement serait de nature à provoquer

des effondrements de voirie plus fréquents et/ou plus importants, ce qui peut entraîner des conséquences tragiques et des coûts de chantier plus élevés.

Ces constats ont fait l'objet d'une lettre envoyée à Bruxelles Environnement fin 2024 en vue d'appuyer l'institut dans sa mission d'avis au Gouvernement. Par ailleurs, BRUGEL considère aussi que la procédure d'approbation des PPIs devrait être revue pour tendre vers celle applicable dans le secteur de l'énergie prévue à l'article 12 de l'Ordonnance électricité. Cette procédure prévoit notamment une consultation publique et la publication des plans d'investissements, pour plus de transparence du secteur.

Quel avenir pour le réseau d'assainissement ?

Les mesures prises par BRUGEL dans le cadre de sa mission de contrôle tarifaire, décrites ci-dessus, ont pour objectif de s'assurer que le financement actuel, via la facture d'eau et d'éventuels subsides, soit suffisant pour, d'une part, ne pas faire porter par les générations futures une dette injuste au regard du principe de coût-vérité, et d'autre part, pour permettre la durabilité de l'infrastructure. Ceci nécessite donc d'explorer les défis futurs pour le secteur et les pistes d'amélioration.

BRUGEL a donc réalisé une étude d'initiative³ sur la résilience du réseau d'assainissement face aux impacts probables du changement climatique,

en intégrant la politique de Gestion Intégrée de l'Eau Pluviale à la parcelle, telle que préconisée actuellement par les textes réglementaires. Dans cette étude, BRUGEL met en lumière la nécessité d'adapter le réseau

d'assainissement et les mesures de prévention au sein des parcelles privées face aux nouvelles réalités climatiques. Elle souligne l'importance d'appréhender rapidement les effets du changement climatique pour limiter les dégâts et optimiser les coûts des mesures à mettre en place. BRUGEL recommande l'élaboration d'un plan cadre à long terme, jusqu'en 2050, pour définir les objectifs de protection en lien avec la stratégie régionale sur la vulnérabilité. BRUGEL préconise aussi une gestion différenciée de l'eau pluviale selon le contexte local et la vulnérabilité spécifique du territoire et des habitants, ainsi qu'une analyse approfondie des normes influençant l'optimum économique. Cette étude propose donc un ensemble de recommandations, pour partie déjà prévues dans le PGE, nécessaires à la détermination d'un mécanisme de financement, basé sur le principe de coût-vérité, qui permettra d'assurer une juste couverture des coûts dans une perspective long-terme et un contexte climatique mouvant.



3 <https://brugel.brussels/publication/document/etudes/2024/fr/ETUDE-48-RISQUE-INONDATIONS.pdf>



LES ACTIVITÉS DE BRUGEL DANS LE SECTEUR DE L'EAU EN 2024

5.1 LE CONTRÔLE DES COÛTS DES OPÉRATEURS

BRUGEL a réalisé en 2024 le deuxième contrôle des soldes tarifaires des opérateurs de l'eau. De manière générale, le contrôle ex-post vise à comparer les coûts 2023 supportés par les opérateurs et leurs recettes à ceux qui avaient été budgétés, l'écart en résultant étant alors validé par BRUGEL et réparti entre les opérateurs et les usagers, conformément aux prescrits de la méthodologie tarifaire. En particulier, BRUGEL s'assure que des coûts jugés déraisonnables ne soient pas portés à charge des usagers.

VIVAQUA

Comme annoncé dans sa décision du contrôle de l'exercice 2022, BRUGEL a analysé d'une part,

les difficultés rencontrées par Vivaqua dans l'implémentation du nouveau logiciel informatique SAP ISU et, d'autre part, les impayés et les créances irrécouvrables. Cette dernière analyse a fait l'objet d'une étude spécifique réalisée par un consultant externe. Au total, BRUGEL considère que Vivaqua doit inscrire 34.6 M€ en tant que dette vis-à-vis de l'usager au niveau du Fonds de Régulation tarifaire dont 12.3 M€ pour l'exercice 2023. Concrètement, ce montant sera alors affecté à une diminution des tarifs futurs.

BRUGEL a aussi mis en avant dans sa décision ex-post⁴ le constat du sous-investissement dans le réseau par Vivaqua qui tend à devenir structurel. Ce constat est d'autant plus préoccupant qu'une partie du réseau d'égouttage est vétuste (voir ci-avant). Par contre, BRUGEL souhaite relever

positivement la capacité de Vivaqua à gérer de manière efficiente ses charges énergétiques, et ce, dans un contexte macro-économique particulièrement contraignant.

Vivaqua a également continué à faire preuve d'une bonne gestion de ses fuites sur le réseau de distribution. En effet, de manière générale, on observe une baisse des volumes perdus pour cause de fuite depuis 2018. Le volume perdu dans le sol était alors de 87 litres par jour, par raccordement à une habitation, immeuble, entreprise, etc. En 2024, ce chiffre s'établit à 73 litres perdus par jour par raccordement, ce qui est sous l'objectif stratégique de maximum 10 % des volumes livrés en RBC, inscrit dans la méthodologie tarifaire. Les derniers chiffres rapportés par Vivaqua indiquent un volume de fuite en 2024 sur

⁴ <https://brugel.brussels/publication/document/decisions/2025/fr/DECISION-315-SOLDES-TARIFAIRES-VIVAQUA-2023.pdf>

le réseau de distribution de 71 l/j par raccordement, ce qui s'inscrit dans la tendance globale à la baisse, grâce aux efforts de détection et d'intervention de l'opérateur.

Par ailleurs, il existe aussi des volumes perdus sur le réseau en amont de celui de distribution. Ceux-ci ne sont pas pris en compte dans l'objectif stratégique, mais BRUGEL entend suivre l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement en eau potable. C'est la raison pour laquelle BRUGEL a lancé en 2023 et 2024, en marge du contrôle tarifaire, une étude exploratoire sur le suivi de l'approvisionnement et a interrogé Vivaqua sur son plan visant à assurer la sécurité d'approvisionnement (Water Quantity Plan). BRUGEL continuera à approfondir cette étude qui intègre le suivi des pertes d'eau, de la capacité de production, de la vente d'eau aux autres distributeurs et de l'évolution de la demande en eau potable en RBC, au regard des défis futurs, notamment le changement climatique.

HYDRIA

Le contrôle ex-post d'Hydria a mis en évidence le report de la construction de bassins d'orages, impliquant des coûts d'investissement réalisés moindres que prévus. En conséquence, BRUGEL a décidé qu'Hydria devrait rembourser aux usagers, via les soldes tarifaires, la marge de financement qui avait initialement été consentie pour lesdits investissements, ceci à hauteur de 3,8M € pour le cumul des années 2022-2023.

D'autre part, ce contrôle a également mis

en évidence que les coûts non-gérables d'Hydria (à savoir ceux sur lesquels l'opérateur n'exerce pas de contrôle) ont dépassé de plus de 5% les prévisions sur le cumul des années 2022-2023. Ce dépassement est en grande majorité expliqué par l'inflation importante subie ces années-là, et qui a eu un impact direct et immédiat sur le principal poste de coût d'Hydria : la redevance annuelle qu'Hydria doit payer à Aquiris pour l'exploitation de la station d'épuration Nord.

Dès lors, et ce conformément à la méthodologie tarifaire, Hydria a introduit une demande d'augmentation tarifaire en 2024 pour compenser cette inflation plus importante qu'initialement prévue. BRUGEL a approuvé cette demande, qui permettra notamment à Hydria de conserver un niveau de fonds propres utile au financement d'investissements conséquents dans un court/moyen terme (construction de bassins d'orage, reprise opérationnelle de la station d'épuration Nord, mise à niveau des stations d'épuration en accord avec la nouvelle directive européenne, transition énergétique, etc.).

Une analyse des sources de revenus des opérateurs



Le contrôle des écarts au niveau des recettes analyse également les sources de revenus des opérateurs autres que celles provenant des tarifs périodiques à charge de l'utilisateur. En particulier, trois catégories sont particulièrement importantes :

- Les revenus d'activités connexes aux missions principales des opérateurs (principalement la vente d'eau potable à d'autres distributeurs, qui

a engendré 41 millions de revenus pour Vivaqua en 2023).

- Les subsides, alloués par la Région soit de manière structurelle (à Hydria, pour un montant de 44 millions en 2023 – y compris reprise de subsides antérieurs) soit de manière ponctuelle/exceptionnelle (12 M€ liquidés en 2023 pour respect des ratios BEI mais comptabilisés seulement en 2024 pour Vivaqua).
- Les recettes des tarifs non périodiques, à savoir des prestations spécifiques réalisées par les opérateurs et payées par l'utilisateur.

Si les recettes provenant de ces autres sources de revenus sont supérieures à celles qui avaient été prévues dans la proposition tarifaire, une dette de l'opérateur est constituée envers l'utilisateur à due concurrence (le raisonnement étant que le tarif périodique aurait dû être plus bas). La méthodologie tarifaire actuelle prévoit donc la possibilité pour les responsables politiques d'agir sur une limitation d'augmentation tarifaire en octroyant des subsides ou des dotations.



5.2 LE CONTRÔLE DES COÛTS DE LA POLITIQUE SOCIALE DE L'EAU EN RBC

Le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale demande annuellement à BRUGEL de contrôler la mise en œuvre de l'intervention sociale par Vivaqua. Dans cet avis, BRUGEL se prononce uniquement sur les coûts engendrés par ladite mise en œuvre et dès lors l'adéquation du subside octroyé par le Gouvernement visant à les couvrir. Après un premier exercice où les coûts de gestion (2022) paraissaient élevés (1,3M€) et partiellement explicables par les coûts de mise en place de l'intervention sociale, ce deuxième exercice a pu mettre en lumière une diminution des coûts (2023) dès lors somme toute logique.

Dans son avis, BRUGEL a aussi souligné le fait que Vivaqua ne déduit pas automatiquement l'intervention sociale des factures d'eau, préférant verser ladite intervention aux bénéficiaires par virement. Cette situation présente l'inconvénient que les bénéficiaires peuvent utiliser l'intervention sociale à d'autres fins que régler leur facture, et notamment décider de ne pas payer celle-ci tout en ayant perçu par ailleurs l'intervention sociale.

Par ailleurs, BRUGEL contrôle que Vivaqua répercute correctement, dans les soldes régulateurs, le Fonds social de l'eau. Ce fonds est alimenté par une composante dans les tarifs, relevé par Ordonnance à 0,05€/m³, et est mis à disposition des CPAS pour aider les usagers les plus précarisés. Toutefois, BRUGEL entend ici souligner qu'elle ne contrôle pas la correcte utilisation de ce Fonds, puisque BRUGEL ne dispose d'aucune compétence de contrôle des CPAS.

5.3 LE TRAITEMENT DES PLAINTES DU SECTEUR DE L'EAU

Le Service des litiges a accusé réception de 93 plaintes en 2024

Le service des litiges de BRUGEL est compétent pour se prononcer sur l'application des conditions générales de Vivaqua dans des situations individuelles. Il intervient lorsqu'un désaccord sur l'interprétation ou l'exécution de ces conditions générales subsiste. Les décisions rendues sont des décisions *inter partes*, c'est-à-dire qu'elles lient uniquement les parties au litige : l'utilisateur concerné et Vivaqua. Elles ont un caractère contraignant, sauf recours éventuel devant les juridictions compétentes.

La principale cause de saisine du service des litiges reste la contestation des factures émises par Vivaqua. Ces contestations trouvent en grande partie leur origine dans les retards importants accumulés dans l'envoi des factures, eux-mêmes liés aux difficultés persistantes rencontrées par l'opérateur dans le déploiement de son système SAP. Ces retards ont engendré des situations complexes, telles que l'envoi groupé de plusieurs factures couvrant des périodes étendues, entraînant une perte de lisibilité des montants réclamés et des difficultés de paiement pour certains usagers.

Par ailleurs, une autre partie des plaintes portait sur des incertitudes dans l'application de certaines dispositions des conditions générales de Vivaqua. Les décisions rendues par BRUGEL contribuent à une lecture plus cohérente du cadre légal

et facilitent un traitement plus homogène des situations similaires à l'avenir.

Il convient toutefois de souligner une amélioration notable en 2024 concernant la qualité du service clientèle de Vivaqua. Le nombre de plaintes liées à son accessibilité ou à la qualité des réponses fournies a diminué par rapport aux années précédentes, ce qui témoigne d'efforts engagés en ce sens par l'opérateur. A titre d'exemple, le temps de réponse aux appels téléphoniques des usagers au call-center s'est drastiquement amélioré en 2024 pour atteindre un peu moins de 2 minutes tandis qu'il atteignait encore presque 9 minutes en 2023.

Un ambitieuse mais nécessaire révision des conditions générales

Le projet de révision est liée à l'augmentation des plaintes liées à l'eau en 2022 et 2023 (par rapport à 2021). Ces plaintes ont mis en lumière certaines limites des conditions générales actuelles, ainsi que des points d'amélioration dans les relations entre Vivaqua et les usagers. Même si des améliorations du service clientèle ont été clairement identifiées en 2024, BRUGEL a relevé, au cours de la période 2022-2024, plusieurs zones d'ambiguïté ou de déséquilibre dans les rapports entre Vivaqua et les occupants des biens alimentés en eau, que ce soit en termes de droits, d'obligations, ou de responsabilités. Le projet de révision répond aussi à un besoin engendré par la mise en place d'une nouvelle méthodologie tarifaire. Les travaux de révision s'échelonnent sur une année complète, avec en ligne de mire une approbation des nouvelles



conditions générales en mars 2026. Ce délai doit permettre à Vivaqua de déposer son modèle de proposition tarifaire en parfaite cohérence avec ses conditions générales approuvées par BRUGEL.

5.4 LES CONCERTATIONS AU SEIN DU SECTEUR DE L'EAU

Concertation avec les parties prenantes en RBC

En 2024, BRUGEL a multiplié les concertations et les collaborations avec les parties prenantes du secteur de l'eau, que ce soit par obligation légale ou de sa propre initiative. Des contacts réguliers ont donc eu lieu entre BRUGEL et les opérateurs de l'eau afin de mener à bien ses différentes missions régulatrices. De plus, des réunions bilatérales régulières ont été organisées avec Bruxelles Environnement pour renforcer la synergie entre les deux institutions sur divers dossiers, tels que le contrôle des investissements, l'élaboration du prochain PGE, les implications de la méthodologie tarifaire sur le secteur, et les coûts environnementaux. BRUGEL a également participé aux comités de suivi de l'étude sur le financement de la politique de gestion intégrée de l'eau pluviale (GIEP), dont les résultats seront publiés en 2025. De plus, Bruxelles Environnement a sollicité BRUGEL pour donner son avis sur un futur arrêté concernant la cartographie des régimes d'assainissement. BRUGEL a aussi pris part aux rencontres

bruxelloises de l'eau, favorisant ainsi un dialogue ouvert et constructif avec l'ensemble des acteurs du secteur et les citoyens intéressés par la question de l'eau en RBC. Enfin, depuis avril 2024, BRUGEL a été invitée en tant qu'observateur à la plateforme de coordination des acteurs de l'eau, qui se réunit une dizaine de fois par an. Cette implication vise à tenir BRUGEL informée des actualités récentes du secteur.

Collaborations nationales et internationales

La bonne collaboration entamée en 2021 avec le Comité de contrôle de l'eau et la VMM (Vlaamse Milieu-Maatschappij) a malheureusement été freinée en 2024 par la réorganisation de la régulation de l'eau en Flandre et l'attribution des missions de régulation économique de l'eau au VNR (Vlaamse Nuts-Regulator, anciennement VREG). L'intention de BRUGEL est de redémarrer les travaux inter-régionaux dès 2025.

BRUGEL s'implique aussi au niveau du secteur européen de l'eau. En effet, BRUGEL est, depuis juin 2019, membre de l'association des régulateurs européens « WAREG » constituée de 25 régulateurs nationaux et régionaux. L'objectif majeur de cette association est le partage de connaissances et de bonnes pratiques dans le secteur européen. Ces échanges prennent la forme de conférences et de rapportage thématiques. BRUGEL avait organisé des assemblées générales en 2021 et 2023 en marge

du Forum européen biennuel sur la régulation des services de l'eau. En 2022 et 2023, BRUGEL a aussi participé à l'élaboration de rapports sur les indicateurs de performance du secteur⁵ et la crise énergétique⁶. En 2024, BRUGEL a continué de contribuer et d'échanger avec ses collègues européens autour des enjeux du secteur, principalement sur la résilience climatique, le financement des investissements, l'efficacité énergétique et les travaux de révision des directives européennes sur l'eau potable et l'eau résiduaire urbaine.

Par ailleurs, depuis octobre 2021, BRUGEL accueille régulièrement le secrétariat du WAREG en ses locaux. Un membre du secrétariat est aussi détaché à Bruxelles de manière à intensifier les contacts avec les institutions européennes.



5 <https://www.wareg.org/documents/kpis-report-2023-wareg-pdf>

6 <https://www.wareg.org/documents/energy-report-final-version>



PERSPECTIVES

Les activités de BRUGEL en 2025 s'inscriront en partie dans la continuité des projets entamés en 2024, notamment l'amélioration du canevas de rapportage en concertation avec Bruxelles Environnement, ainsi que pour le suivi de la sécurité d'approvisionnement en eau potable. BRUGEL continuera à conseiller le Gouvernement sur les modifications législatives nécessaires pour faire face aux défis de financement des investissements, de résilience climatique et d'amélioration de la qualité de service rendu aux usagers. BRUGEL développera également ses contacts avec d'autres régulateurs nationaux et européens afin de promouvoir les bonnes pratiques en RBC et continuera la collaboration avec les acteurs de l'eau bruxellois au sein de la plateforme de coordination.

Cependant, l'année 2025 sera également charnière avec une mise à jour importante des indicateurs de performance rapportés par les opérateurs

et l'établissement des nouvelles méthodologies tarifaires pour Vivaqua et Hydria, qui entreront en vigueur en 2027. La construction de ces méthodologies nécessitera une concertation intensive avec les opérateurs pour faire évoluer le cadre réglementaire vers plus de transparence, de durabilité et d'efficacité. Ces méthodologies devraient être soumises à consultation publique durant la deuxième moitié de 2025.

En 2025, BRUGEL entamera également la révision des Conditions Générales avec Vivaqua, visant à clarifier les rôles respectifs des parties prenantes (propriétaires, occupants, gestionnaires d'immeubles, etc.) et à renforcer les droits des usagers, en intégrant les principes de transparence, d'équité et de protection du consommateur. Cette révision doit devenir un véritable levier d'amélioration et de clarification des services rendus aux usagers.



Ainsi, BRUGEL, en collaboration avec les opérateurs de l'eau et Bruxelles Environnement, et dans le strict respect du cadre réglementaire bruxellois, entend continuer à contribuer à l'amélioration de la transparence et de la durabilité du secteur, avec une attention particulière à la qualité des services rendus aux usagers et au financement des investissements.

Éditeurs responsables

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

Concept et réalisation

www.pafdesign.be

Photo

adobe.stock.com
www.pafdesign.be

BRUGEL

Dit thematisch verslag is eveneens beschikbaar in het Nederlands.

brugel ●●

Avenue des Arts, 46 bte 14

1000 Bruxelles

info@brugel.brussels

www.brugel.brussels