4 NOUVEAUX TARIFS ET NOUVELLE PROTECTION POUR LE SECTEUR DE L'EAU

Pour garantir la pérennité du service et mettre fin à une situation de sous-financement difficilement tenable, BRUGEL, VIVAQUA et HYDRIA ont travaillé durant plusieurs mois afin d'objectiver les coûts réels associés à l'approvisionnement et l'assainissement de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale. Ce travail a amené VIVAQUA et HYDRIA à introduire en 2021 une proposition tarifaire auprès de BRUGEL qui prévoyait une augmentation globale de 15 % des tarifs. Une augmentation qui correspond, entre autres, au rattrapage des indexations non obtenues de 2014 à 2019 mais aussi à combler le sous-investissement historique dans le secteur de l'eau.

Soumission des propositions tarifaires

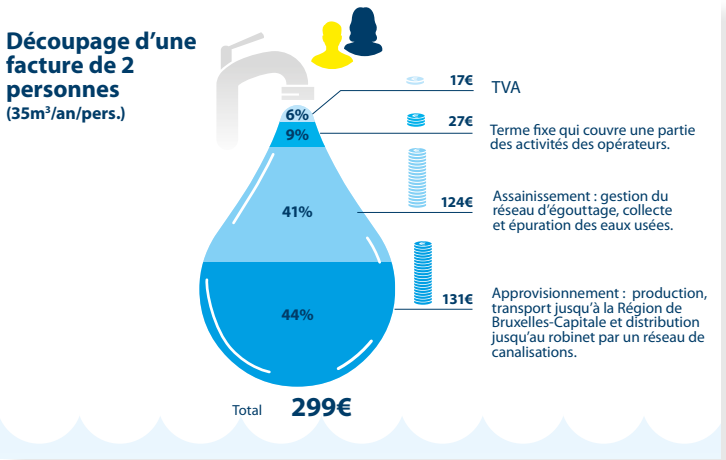
Après un report d'un an, BRUGEL a publié, en mars 2021, les premières méthodologies tarifaires permettant de fixer les tarifs de l'eau en région bruxelloise pour la période 2022-2026. Sur base de celles-ci, les opérateurs de l'eau (HYDRIA – anciennement SBGE – et VIVAQUA) ont établi leurs propositions tarifaires initiales qui ont été transmises à BRUGEL. Le régulateur a alors rédigé un projet de décision pour chaque proposition tarifaire. Ces dernières ont ensuite été soumises pour consultation à BruPartners - le Conseil économique et social bruxellois - ainsi qu'au Comité des usagers de l'eau.

Des adaptations nécessaires

À l'issue de cette consultation, BRUGEL a approuvé la proposition tarifaire d'HYDRIA et a demandé à VIVAQUA d'adapter sa proposition tarifaire pour se conformer aux remarques formulées. *« BRUGEL se posait principalement des questions par rapport au fait de maintenir un différentiel de plus de 20% entre les tarifs appliqués aux usagers domestiques et aux usagers non domestiques»*, explique Jérémie Van Den Abeele, responsable des aspects tarifaires. *« Le prix du m³ d'eau est sensiblement plus élevé pour les professionnels, sans aucune raison objective. Sur bases des positions convergentes des différentes parties, nous avons in fine toléré ce cas de figure, mais ceci n'implique pas une acceptation de fait pour les prochaines périodes tarifaires »*

Pour BRUGEL, ces nouveaux tarifs devaient être justes et équitables afin qu'ils puissent garantir un service efficient et durable pour tous les Bruxellois et Bruxelloises.

Jérémie Van Den Abeele
Responsable des aspects tarifaires



Approbation des nouveaux tarifs

Après soumission d'une nouvelle proposition tarifaire par VIVAQUA, BRUGEL a approuvé cette dernière en décembre 2021. *« Pour BRUGEL, ces nouveaux tarifs devaient être justes et équitables afin qu'ils puissent garantir un service efficient et durable pour tous les Bruxellois et Bruxelloises »*, souligne encore Jérémie Van Den Abeele. *« Ils doivent également prendre en compte l'ensemble des coûts supportés par les opérateurs de l'eau ainsi que le financement de leurs investissements validés par le Gouvernement. »*

Impact sur la facture des ménages

Tous les ménages ont ainsi vu leur facture augmenter en 2022. Pour un ménage de deux personnes[1], cette hausse est de 15 % sur la facture annuelle, ce qui représente une augmentation de 39 €. La facture 2022 de cet usager est donc de l'ordre de 299 € TVAC, contre 260 € en 2021. Pour les usagers non domestiques, l'augmentation de la facture entre 2021 et 2022 est également de 15 %. Un professionnel avec une consommation de 400 m³ d'eau voit, dès lors, passer sa facture de 1 564 € HTVA à 1 799 € HTVA. *« Ces tarifs, qui sont d'application depuis le 1er janvier 2022, vont évoluer ensuite sur la période tarifaire avec une augmentation globale de 4 % en 2023 et une indexation de 2 % au 1er janvier de chaque année de 2024 à 2026. Il est à noter que malgré cette augmentation, le prix de l'eau à Bruxelles reste toujours inférieur à ceux en vigueur en Wallonie et en Flandre »*, conclut-il.

Mesures sociales

Pour amortir son impact auprès d'une certaine catégorie d'usagers, cette augmentation tarifaire s'est accompagnée d'un ensemble de mesures sociales et de protection. Les ménages les plus précarisés bénéficieront ainsi d'une aide sociale et d'une interdiction de coupure. *« Le Gouvernement bruxellois a décidé de financer, dès 2022, une intervention sociale qui devrait bénéficier à plus d'un quart des ménages bruxellois qui éprouvent des difficultés à payer leur facture d'eau. BRUGEL a d'ailleurs activement collaboré au dimensionnement de cette intervention lors de notre participation aux différents groupes de travail sur la précarité hydrique »*, précise Jérémie Van Den Abeele. *« Cette intervention sociale sera octroyée aux bénéficiaires de l'intervention majorée soins de santé (BIM). Pour ces ménages, la facture d'eau diminuera donc en 2022 par rapport aux tarifs actuellement en vigueur. »*

Fin du tarif progressif

En 2021, l'eau potable distribuée aux ménages bruxellois a encore été facturée selon une tarification progressive composée de quatre tranches (le prix au m³ progressivement de plus en plus élevé). Depuis janvier 2022, ce système est remplacé par un prix unique au m³. Cette évolution vers un tarif linéaire pour les ménages offre deux avantages : elle rend la facture plus compréhensible et permet de corriger l'effet pervers du tarif progressif pour les ménages précarisés. *« La consommation d'eau de ces ménages est en effet souvent plus élevée en raison notamment d'appareils électroménagers peu économes, de fuites, etc. »*, confirme Jérémie Van Den Abeele.

Coûts environnementaux

En collaboration avec Bruxelles Environnement, BRUGEL a également mené en 2021 une étude sur les coûts environnementaux associés au secteur de l'eau. *« Comme certains de ces coûts ne sont pas encore pris en compte dans les propositions tarifaires des opérateurs, cette étude nous permettra de travailler sur une révision future de la méthodologie »*, explique-t-il encore. *« L'objectif étant, à terme, d'inclure à leur juste mesure les coûts environnementaux dans la tarification conformément au cadre qui sera fixé par le législateur ainsi que dans le plan de gestion de l'eau bruxellois. »*

Conditions générales de VIVAQUA

Parallèlement à l'approbation des propositions tarifaires, BRUGEL a également approuvé les nouvelles conditions générales de VIVAQUA conformément à l'Ordonnance réglementant la fourniture de l'eau potable en RBC.

1 Montant calculé pour un ménage de deux personnes consommant en moyenne 35 m³ par an par personne.

« Convaincue de l'importance d'une réforme des conditions générales actuelles, nous n'avons pas hésité à proposer de manière proactive notre appui dans la préparation du document », explique Karine Sargsyan, responsable du service Juridique. *« Nous sommes persuadés qu'une telle démarche peut contribuer à renforcer la protection des usagers et la consolidation juridique des actes posés par VIVAQUA. »*

Un ambitieux travail collaboratif de révision des conditions générales et des prescriptions techniques est alors mis en place entre BRUGEL et VIVAQUA, sous forme notamment d'une quinzaine d'ateliers de travail. *« Ces derniers ont été très constructifs. Ils ont été menés dans un esprit bienveillant et avec comme objectif premier d'assurer un équilibre entre les intérêts de l'usager et de VIVAQUA. »*

BRUGEL a approuvé les nouvelles conditions générales de VIVAQUA avec pour objectif d'assurer un équilibre entre les intérêts de l'usager et de VIVAQUA.

Karine Sargsyan
Responsable du services Juridique et du service des Litiges

Proposition de texte

À l'issue de ces ateliers, VIVAQUA a officiellement transmis une proposition de texte à BRUGEL. *« Dans une perspective de transparence, nous avons mis cette proposition en consultation publique durant deux mois »*, explique encore Karine Sargsyan. *« Nous avons reçu des retours de Bruxelles Environnement et du Comité des usagers de l'eau. »*

Dans son avis préalable à sa future décision d'adoption du 12 octobre 2021, BRUGEL a sollicité plusieurs modifications de la proposition. Le 10 novembre 2021, BRUGEL a reçu de la part de VIVAQUA la proposition adaptée du texte, accompagnée d'un avis motivé.

« Nous avons insisté sur deux points », souligne encore Karine Sargsyan. *« Nous voulions disposer de conditions générales à la fois 'consumer-friendly' et équitables pour toutes et tous. En d'autres mots, nous sollicitions un document accessible, reprenant les 'droits et devoirs' de chacun. En effet, par le passé, ces conditions se résumaient souvent à une compilation des obligations de l'usager. Nous avons ainsi demandé à VIVAQUA d'intégrer des informations sur le secteur de l'eau et des KPI qui nous permettent d'opérer un suivi de la qualité du service. Car au-delà de sa fonction réglementaire, nous voulions que ce document soit accessible, pratique et didactique. »*

Travail de monitoring

Dans cet esprit, BRUGEL a finalisé son 2e audit sur le niveau de service de VIVAQUA et HYDRIA en 2021. À l'issue de cet audit, le régulateur bruxellois a défini un ensemble d'indicateurs et d'actions à mettre en œuvre. *« Sur la base des résultats de cette analyse, des ateliers ont été lancés avec les opérateurs pour sélectionner et implémenter les indicateurs les plus pertinents »*, précise Farid Fodil Pacha, responsable du service Marché et Réseaux. *« Ces indicateurs devaient impérativement répondre à trois finalités : contrôler les coûts, monitorer les conditions générales de vente et superviser le bon fonctionnement du secteur. Cet important travail de surveillance nous permettra, dans les années à venir, de disposer de données pertinentes pour réaliser des analyses sur ces trois finalités. »*

En 2021, BRUGEL a finalisé son 2e audit sur le niveau de service de VIVAQUA et HYDRIA. À l'issue de celui-ci, nous avons défini un ensemble d'indicateurs et d'actions à mettre en oeuvre.

Farid Fodil Pacha
Responsable du service Marché et Réseaux

Retrouvez l'interview vidéo sur le secteur de l'eau