# AVIS

## Décision de BRUGEL concernant l'approbation de la proposition tarifaire actualisée de VIVAQUA portant sur l'année 2026

| | |
|---|---|
| **Demandeur** | BRUGEL |
| **Demande reçue le** | 08-10-25 |
| **Avis adopté par le Comité des Usagers de l'Eau le** | 04-11-25 |

Comité des Usagers de l'Eau
Boulevard Bischoffsheim 26 – 1000 Bruxelles
Tél : 02 205 68 68 – info@cerbc.brussels – www.brupartners.brussels/fr/conseil-de-lenvironnement

# Préambule

Le 8 octobre 2025, le **Comité des Usagers de l'Eau** (ci-après « le Comité ») a été saisi par BRUGEL d'une demande d'avis relative à la décision de BRUGEL concernant l'approbation de la proposition tarifaire actualisée de VIVAQUA portant sur l'année 2026.

Conformément à l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau, les opérateurs de l'eau soumettent leurs propositions tarifaires à BRUGEL, qui en assure le contrôle et l'approbation, après consultation du Comité des Usagers de l'Eau et de Brupartners. Motivant sa demande par des circonstances exceptionnelles liées à l'augmentation des impayés et à la hausse du taux d'irrécouvrables admis dans le calcul tarifaire (passé de 1,5 % à 4 %), VIVAQUA émet une proposition tarifaire actualisée portant sur la seule année 2026 afin d'intégrer immédiatement l'impact financier de ce relèvement.

La proposition tarifaire examinée conduirait à une augmentation moyenne de +8,1 % en 2026, correspondant à +41,49 € TTC par an pour un ménage type de deux personnes consommant 62 m³/an.

BRUGEL, après analyse, approuve la proposition tarifaire de VIVAQUA pour 2026, tout en soulignant la nécessité pour l'opérateur d'améliorer durablement ses procédures de facturation et de recouvrement.

Le Comité a déjà rendu plusieurs avis relatifs aux propositions tarifaires applicables pour les services relatifs à l'utilisation de l'eau en Région bruxelloise :

- Le 19 novembre 2020, l'avis relatif aux demandes de VIVAQUA et de la SBGE d'indexation de leurs tarifs au 1er janvier 2021 (A-2020-001-CUE) ;
- Le 7 septembre 2021, l'avis relatif aux propositions tarifaires introduites par les opérateurs de l'eau VIVAQUA et SBGE (A-2021-004-CUE) ;
- Le 27 janvier 2023, l'avis relatif à la proposition tarifaire actualisée de VIVAQUA 2023-2026 (A-2023-001-CUE) ;
- Le 30 octobre 2024, l'avis relatif à la proposition tarifaire actualisée d'HYDRIA 2025-2026 (A-2024-002-CUE).

# Avis

## 1. Considérations générales

Le **Comité** prend acte du projet de décision de BRUGEL approuvant la proposition tarifaire actualisée de VIVAQUA pour l'année 2026.

### 1.1 Impacts socio-économiques

Le **Comité** regrette qu'une nouvelle augmentation tarifaire d'une telle ampleur intervienne alors que les ménages bruxellois font déjà face à une détérioration notable de leur situation financière,

notamment sous l'effet cumulatif de l'inflation, de la hausse du coût de l'énergie, du logement et des exclusions du chômage qui toucheront environ 42.000 personnes en Région bruxelloise.

Le **Comité** rappelle que cette nouvelle hausse de +8,1 % par rapport à la trajectoire tarifaire initiale — soit +12,5 % par rapport aux tarifs réellement appliqués en 2025 — représente une charge significative pour les usagers. Pour un ménage du type utilisé dans la méthodologie (deux personnes, 62 m³/an), elle correspond à +41,49 € TTC/an. Une telle augmentation sur une seule année ne peut être considérée comme mineure, particulièrement dans un contexte où le risque de pauvreté touche 37,3% de la population bruxelloise[1] et que la précarité hydrique spécifiquement touche déjà plus d'un ménage bruxellois sur cinq[2].

Dans la continuité des prises de position exprimées lors des précédentes demandes d'adaptation tarifaire, le **Comité** insiste sur l'absolue nécessité, d'une part, d'éviter que le financement du service de l'eau repose de manière déséquilibrée et répétée sur les usagers résidentiels et, d'autre part, d'adopter des mécanismes compensatoires suffisants pour les ménages vulnérables. Il rappelle que, lors de l'avis rendu en janvier 2023, il avait déjà averti qu'une succession de hausses rapides risquait d'accroître la précarité.

Le **Comité** invite dès lors les autorités régionales à neutraliser cette hausse en retirant de la facture payée par les ménages une partie des coûts liés à l'assainissement des eaux usées. En outre, le **Comité** recommande que les montants de l'intervention sociale pour l'eau soient automatiquement revus à la hausse en proportion des augmentations tarifaires ainsi qu'à examiner des mécanismes de compensation pour les ménages modestes qui ne remplissent pas strictement les critères actuels mais qui seront néanmoins durement touchés. À l'instar de ce qui avait été recommandé en 2023, il conviendrait que l'adaptation des montants d'intervention sociale et du Fonds Social de l'Eau soit rendue automatique et proportionnelle aux hausses tarifaires.

Enfin, le **Comité** recommande la réalisation d'une étude spécifiquement bruxelloise sur l'impact éventuel d'une gratuité des premiers m³ d'eau pour les personnes bénéficiant du statut BIM, afin d'évaluer ses effets sur la consommation d'eau.

## 1.2 Communication

Le **Comité** souhaite également attirer l'attention sur l'importance cruciale d'une communication claire et anticipée concernant les augmentations tarifaires et les plans de paiement possibles. Des hausses significatives comme celle prévue pour 2026 ont un impact direct sur le budget des ménages, et il est essentiel que ceux-ci disposent d'informations suffisantes pour planifier et anticiper ces coûts. Le **Comité** rappelle que la prévisibilité et la transparence permettent aux usagers de mieux gérer leur budget, de prévenir les situations de précarité et de comprendre les raisons des ajustements tarifaires. Il insiste donc pour que VIVAQUA mette en place des mécanismes de communication proactifs et réguliers afin que les utilisateurs puissent être informés des évolutions tarifaires à venir et des facteurs qui les motivent.

Le **Comité** recommande l'adaptation de la communication en ligne de VIVAQUA afin d'informer clairement les usagers :

[1] https://statbel.fgov.be/fr/themes/menages/pauvrete-et-conditions-de-vie/risque-de-pauvrete-ou-dexclusion-sociale
[2] https://media.kbs-frb.be/fr/media/11118/Barom%C3%A8tre%20de%20la%20pr%C3%A9carit%C3%A9%20hydrique%202023

- De leur droit à demander un plan de paiement jusqu'à 12 mois en cas de consommation normale, conformément à l'article 117.1 des Conditions Générales de VIVAQUA. La demande peut être introduite en ligne, sans obligation d'appel téléphonique, et VIVAQUA ne peut la refuser lorsqu'elle respecte les conditions prévues ;
- De leur droit à demander un plan de paiement pouvant aller jusqu'à 60 mois en cas de forte consommation (consommation supérieure de plus de 50 % à celle de l'année antérieure pour un même type de ménage et d'occupation du bien), conformément à l'article 117.1 des Conditions Générales. Vivaqua ne peut la refuser lorsqu'elle respecte les conditions prévues. Vivaqua vérifie la nature de cette forte consommation (y compris la possibilité d'une fuite ouvrant droit à un tarif préférentiel) et statue sur la durée la plus adaptée à la situation de l'usager, en concertation avec celui-ci ;
- De leur droit à demander, directement ou via un CPAS ou un service de médiation de dettes agréé, un plan de paiement raisonnable allant jusqu'à 18 mois en cas de consommation normale, conformément à l'article 117.2 des Conditions Générales de Vivaqua.

*

*  *