# AVIS

## Décision de BRUGEL concernant la méthodologie tarifaire VIVAQUA 2027-2031

| | |
|---|---|
| **Demandeur** | BRUGEL |
| **Demande reçue le** | 17-10-25 |
| **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 17 octobre 2025, le **Comité des Usagers de l'Eau** (ci-après « le Comité ») a été saisi par BRUGEL, en application de l'article 39/1 de l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau (ci-après « l'OCE »), d'une demande d'avis relative au projet de méthodologie tarifaire de VIVAQUA pour la période régulatoire 2027-2031.

Cette méthodologie constitue le socle sur lequel seront construites les futures propositions tarifaires de l'opérateur et, à travers elles, l'évolution du prix de l'eau pour l'ensemble des usagers bruxellois. Elle s'inscrit dans un contexte inédit marqué par la fragilité financière de VIVAQUA, des besoins d'investissements élevés, l'augmentation structurelle du taux d'irrécouvrables et la nécessité de garantir à la fois la soutenabilité économique du secteur et l'accessibilité sociale du service de l'eau.

Conformément à la procédure fixée par l'ordonnance, cette méthodologie a fait l'objet d'une phase préparatoire intensive entre décembre 2024 et septembre 2025, marquée par de nombreuses réunions techniques entre BRUGEL et VIVAQUA. Elle a ensuite été soumise à une consultation publique incluant le Comité des Usagers de l'Eau et Brupartners.

Le projet de méthodologie tarifaire vise à répondre à quatre objectifs clés identifiés par BRUGEL, à savoir : retrouver une structure bilancielle saine, répondre aux besoins d'investissement, continuer à améliorer l'efficience des coûts et optimiser la gestion des créances.

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 méthodologie tarifaire transmis par BRUGEL pour la période 2027-2031. Il reconnaît l'importance stratégique de cette méthodologie, qui constitue le cadre fondamental de détermination des futurs tarifs de l'eau à Bruxelles et conditionne à la fois la soutenabilité financière de l'opérateur, la continuité du service public, ainsi que la protection des usagers résidentiels et non résidentiels.

Le **Comité** salue l'approche méthodologique structurée proposée par BRUGEL et considère que les quatre objectifs fixés constituent un cadre de travail pertinent.

# 2. Considérations spécifiques

## 2.1 Renforcer l'efficience des coûts d'exploitation

Dans un contexte où VIVAQUA fait face à une situation financière fragilisée par un niveau d'endettement élevé, le **Comité** soutient les efforts visant à maîtriser les coûts structurels, notamment ceux liés aux dépenses informatiques et aux coûts liés au personnel. Toutefois, il souligne que le personnel de première ligne chargé de l'accompagnement des usagers dans la compréhension et le paiement de leur facture d'eau constitue un service essentiel. Toute réduction de personnel dans ce secteur serait susceptible d'accroître le risque de précarité hydrique et d'impayés. Le **Comité** recommande dès lors de calibrer au mieux les mesures d'efficience pour faire en sorte qu'elles n'entraînent pas une dégradation de la qualité du service client.

## 2.2 Approche tarifaire et communication

Le **Comité** prend acte de la position de BRUGEL, qui privilégie une évolution progressive des tarifs plutôt qu'une augmentation importante concentrée dès 2027. Il soutient cette approche graduelle, qu'il considère indispensable pour garantir l'acceptabilité sociale des hausses tarifaires et prévenir l'aggravation de la précarité hydrique. Le **Comité** souligne toutefois que cette progressivité doit s'accompagner d'une trajectoire tarifaire clairement définie et prévisible à moyen terme, afin de permettre aux ménages et aux entreprises d'anticiper l'impact financier des augmentations à venir. Le **Comité** considère également essentiel que la méthodologie permette de rendre visible la part croissante liée à la facture environnementale des ménages, c'est-à-dire les coûts directement liés au respect des obligations environnementales, notamment celles relatives au traitement et à l'assainissement des eaux usées et à l'adaptation du réseau aux enjeux climatiques. Cette transparence est indispensable afin que les usagers comprennent les finalités environnementales des hausses tarifaires et puissent en évaluer la légitimité.

Le **Comité** recommande également le maintien des guichets physiques et invite VIVAQUA à avoir une communication plus visible sur ces guichets et leurs horaires d'ouverture.

## 2.3 Facturation des eaux de rabattement des nappes

Le **Comité** soutient la recommandation de BRUGEL d'appliquer un tarif spécifique d'assainissement pour les eaux de rabattement qui pourrait être proposé dans la proposition tarifaire de VIVAQUA. En effet, les consommateurs d'eau ne devraient pas payer pour l'assainissement des eaux de rabattement des auto-producteurs.

*

*  *