

Université Libre de Bruxelles
Institut de Gestion de l'Environnement
et d'Aménagement du Territoire (IGEAT)

Rapport d'évaluation et de suivi des mesures sociales
visant à lutter contre la précarité
hydrique

Xavier May

Rapport final – février 2025

Table des matières

1. LE FONDS SOCIAL DE L'EAU (FSE).....	4
1.1 Indicateur 1 : taux d'utilisation du FSE.....	5
1.2 Indicateurs 2 et 5 : nombre de décisions d'octroi et de refus d'une intervention eau par les CPAS.....	10
1.3 Indicateurs 3 et 4 : montants moyens et médians des interventions eau par les CPAS.	10
2. L'INTERDICTION DES COUPURES D'EAU.....	12
2.1 Indicateur 6 : nombre de coupures effectives d'eau.....	12
3. L'INTERVENTION SOCIALE.....	12
3.1 Indicateurs 7 et 10 : nombre de ménages dans les conditions pour bénéficier et ayant effectivement bénéficié de l'intervention sociale.....	13
3.2 Indicateurs 8, 9, 11 et 12 : répartition du nombre de ménages dans les conditions pour bénéficier et ayant effectivement bénéficié de l'intervention sociale par type de compteur (collectif ou individuel).....	14
3.3 Indicateur 13 : Cout de l'intervention sociale.....	15
3.4 Indicateur 14 : répartition des ménages ayant bénéficié de l'intervention sociale par nombre de membres composant le ménages.....	16
3.5 Indicateur 15 : ventilation par commune des ménages ayant bénéficié de l'intervention sociale.....	19
4. MENSUALISATION DE LA FACTURE D'EAU.....	20
4.1 Indicateur 16 : pourcentage du nombre de ménages ayant reçu une facture d'eau mensuelle.....	20
5. PLANS DE PAIEMENT RAISONNABLES.....	20
5.1 Indicateur 17 : nombre de plans de paiement raisonnables demandés.....	21
5.2 Indicateur 18 : nombre de plans de paiement raisonnables octroyés.....	21
5.3 Indicateur 19 : nombre de plans de paiement raisonnables en cours au 31 décembre	24
5.4 Indicateur 20 : nombre de plans de paiement raisonnables en cours respectés au 31 décembre.....	24
5.5 Indicateur 21 : durée moyenne des plans de paiement raisonnables octroyés au cours de l'année.....	24
6. SUIVI GÉNÉRAL DE LA PRÉCARITÉ HYDRIQUE – EFFICACITÉ DES MESURES.....	25
6.1 indicateur 22 : Pourcentage de ménages en défaut de paiement.....	25
6.2 Indicateur 23 : montant total des arriérés de paiement cumulés au 31 décembre.....	26
6.3 Indicateur 24 : Montant total des factures impayées pour l'année écoulée.....	26
6.4 Indicateur 25 : nombre de procédures judiciaires initiées au cours de l'année.....	27
6.5 Indicateur 26 : nombre de mises en demeure envoyées au cours de l'année.....	27
6.6 Indicateur 27 : montant moyen de la facture annuelle pour un ménage moyen de 2 personnes.....	28
7. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS.....	29
8. ANNEXE : TABLEAUX DE DONNÉES.....	33

Index des figures

Figure 1 : répartition du FSE entre les montants destinés au travail social et les montants disponibles pour aider les ménages (2011-2024).....	6
Figure 2 : taux d'utilisation du FSE à l'échelle de la Région de Bruxelles-Capitale (2011-2023)	7
Figure 3 : taux d'utilisation du FSE par CPAS (2011-2023).....	8
Figure 4 : usage du FSE par les CPAS pour le dépannage ou l'amélioration des installations (2011-2023).....	9
Figure 5 : nombre de décisions d'octroi et de refus pour une intervention eau (2024).....	10
Figure 6 : montants moyens et médians des interventions financières des CPAS pour les dépenses d'eau (2024).....	11
Figure 7 : nombre d'ayants droit à l'intervention sociale en fonction de la taille du ménage et taux de versement de celle-ci (2022).....	17
Figure 8 : nombre d'ayants droit à l'intervention sociale en fonction de la taille du ménage et taux de versement de celle-ci (2024).....	18
Figure 9 : nombre de ménages ayant droit à l'intervention sociale (2023) et taux de paiement de l'intervention sociale en fonction de l'âge de la personne de référence (2022 et 2023)...	19
Figure 10 : nombre de mises en demeure par type de compteur résidentiel (sept 2023 - octobre 2024).....	28
Figure 11 : prix de l'eau (à prix courants et constants) pour un ménage de 2 personnes qui consomme 70 m ² par an (2000-2024).....	29

Index des tableaux

Tableau 1 : montants de l'intervention sociale (2022-2024).....	13
Tableau 2 : nombre de ménages ayant droit et ayant reçu l'intervention sociale (2022-2024)	13
Tableau 3 : cout de l'intervention sociale (2022-2023).....	15
Tableau 4 : nombre de ménages ayant droit et ayant reçu l'intervention sociale (par commune, 2022-2024).....	20
Tableau 5 : nombre de compteurs résidentiels individuels et collectifs (2024).....	22
Tableau 6 : nombre de plans de paiement octroyé au cours de l'année par catégorie (standardisé/raisonnable) et par type de compteur (2021-2024*).....	23
Tableau 7 : montants moyens des plans de paiement octroyés au cours de l'année par catégorie (standardisé/raisonnable) et par type de compteur (2021-2024*).....	24

Tableau 8 : durée moyenne en jours des plans de paiement par catégorie (standardisé/raisonnable) et par type de compteur (2021-2024).....	25
Tableau 9 : pourcentage de compteurs par type avec contrat actif en situation d'impayé (situation au 18/12/2024).....	26
Tableau 10 : montant total des arriérés de paiement par type de compteur cumulés au 16/12/2024.....	26
Tableau 11 : montant total des factures impayées par type de compteur pour l'année écoulée (situation au 16/12/2024).....	27
Tableau 12 : répartition du FSE entre les montants destinés au travail social et les montants disponibles pour aider les ménages (2011-2024).....	33
Tableau 13 : taux d'utilisation du FSE (2011-2023).....	34
Tableau 14 : usage du FSE par les CPAS pour le dépannage ou l'amélioration des installations (2011-2023).....	35
Tableau 15 : montants et décision d'octroi ou de refus des interventions eau par CPAS (2024)	36
Tableau 16: montants et décision d'octroi ou de refus des interventions eau par CPAS (2023)	36
Tableau 17: montants et décision d'octroi ou de refus des interventions eau par CPAS (2022)	37
Tableau 18 : répartition des ménages ayant bénéficié de l'intervention sociale selon le nombre de membres composant le ménages (2022).....	38
Tableau 19 : répartition des ménages ayant bénéficié de l'intervention sociale selon le nombre de membres composant le ménages (2023).....	38
Tableau 20 : répartition des ménages ayant bénéficié de l'intervention sociale selon le nombre de membres composant le ménages (2024).....	38
Tableau 21 : facture d'eau d'un ménage de 2 personnes qui consomme 70 m ³ par an (2000-204).....	39

Depuis 2019, le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale a adopté de premières mesures sociales, principalement tarifaires, visant à lutter contre la précarité hydrique :

- l'implémentation d'une intervention sociale pour les ménages BIM,
- l'interdiction des coupures,
- l'introduction d'un plan de paiement raisonnable,
- un meilleur échelonnement de la temporalité de la facture,
- le retour à la tarification linéaire.

Dans ce contexte, ce rapport a pour objectif de rassembler auprès des acteurs ad hoc les données relatives à 27 indicateurs répertoriés dans l'Arrêté ministériel du 3 avril 2023. Ces indicateurs sont analysés et un bilan de l'impact des mesures sociales établi.

Six thématiques seront abordées : le Fonds Social de l'Eau (FSE), l'interdiction des coupures d'eau, l'intervention Sociale, la mensualisation de la facture d'eau, les Plans de paiement raisonnables (PPR) et un suivi général de la précarité hydrique.

1. LE FONDS SOCIAL DE L'EAU (FSE)

Au 1^{er} janvier 2022, le Fonds Social de l'Eau est passé de 0,03 €/m³ vendu à 0,05 €/m³ sur chaque m³ d'eau facturé. Sur ces 5 centimes, 1 centime est versé à la Fédération des CPAS (constituée au sein de l'ASBL Brulocalis) en vue de financer des mesures d'accompagnement à la précarité hydrique et 4 centimes sont répartis entre les 19 CPAS de chaque commune au prorata du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale (et équivalents) domiciliés dans la commune.

Pour chaque CPAS, ce montant est consacré à concurrence de 22,5 % au défraiement forfaitaire des frais inhérents au travail social et à concurrence de 77,5 % soit à l'octroi de l'aide sociale financière aux personnes qui ne parviennent pas à payer leur facture d'eau, soit à la prise en charge de frais résultant d'actions de dépannage, de conseils ou d'amélioration des installations d'eau à domicile.

Dans cette section, deux sources de données sont exploitées. Toutes les données relatives à l'indicateur 1 ont été fournies par Vivaqua. Les données des indicateurs 2, 3, 4 et 5 ont été collectées directement auprès des CPAS. 14 CPAS sur 19 ont transmis des données¹. Les données ne sont pas toujours parfaitement comparables d'un CPAS à l'autre : certains CPAS ne sont pas en mesure d'estimer des montants médians pour leurs interventions et les périodes couvertes ne sont pas toujours exactement les mêmes².

¹Il s'agit d'Anderlecht, Auderghem, Berchem-Sainte-Agathe, Bruxelles, Etterbeek, Forest, Ixelles, Jette, Koekelberg, Saint-Gilles, Saint-Josse-ten-Noode, Uccle, Watermael-Boitsfort et Woluwe-Saint-Lambert.

²Dans ce rapport, nous avons privilégié l'année 2024 (incomplète à la date de collecte des données) car les années 2022 et 2023 ont été « anormales » du point de vue des demandes relatives à l'eau dans les CPAS en raison des problèmes de facturation de Vivaqua.

Par ailleurs, nous avons des réserves par rapport à la fiabilité des données fournies par les CPAS. Ceux-ci devaient regrouper les interventions par ménage, de manière à ce qu'un même ménage recevant par exemple 3 interventions mensuelles ne soit pas considéré comme 3 interventions différentes. De fait, nous avons reçu les données détaillées et les résultats agrégés de la part d'un seul CPAS et nous avons constaté que les résultats agrégés fournis n'étaient pas corrects : un même ménage bénéficiant de plusieurs interventions au cours de l'année était comptabilisé comme plusieurs interventions différentes et les refus avaient été comptabilisés dans les interventions moyennes et médianes comme des interventions d'une valeur de 0 €. De même, il n'est pas certain que les CPAS enregistrent adéquatement les montants consacrés au dépannage ou à l'amélioration des installations techniques. Les résultats présentés sur les figures 4 et 6 doivent dès lors être interprétés avec prudence.

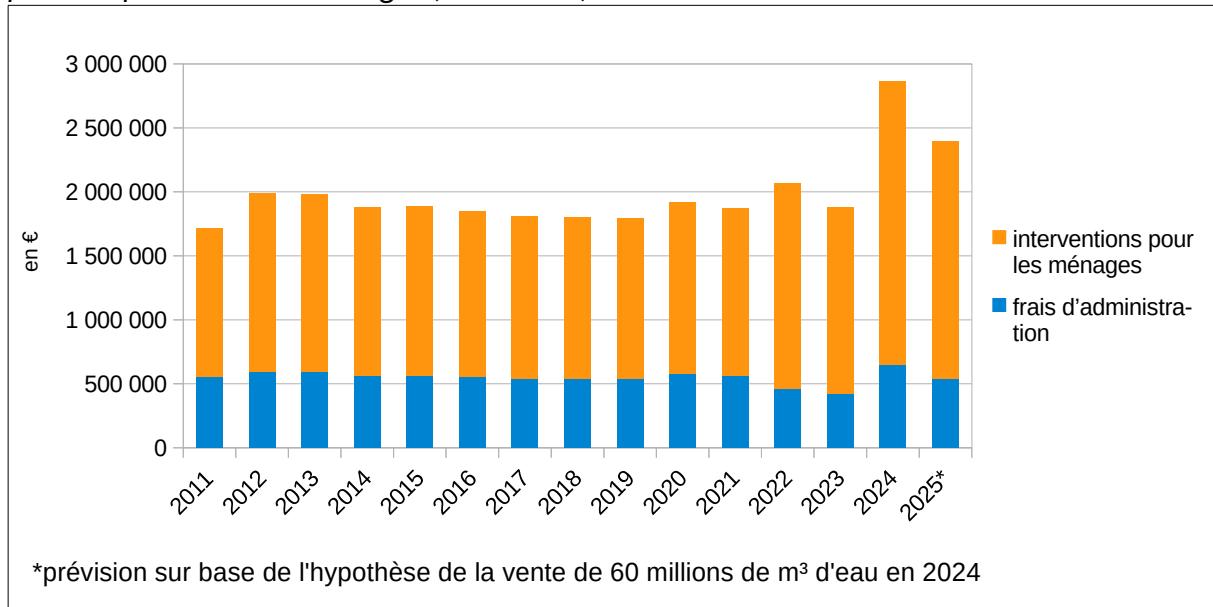
Pour tous ces indicateurs, nous avons privilégié l'année 2024 (incomplète à la date de collecte des données) car les années 2022 et 2023 ont été « anormales » du point de vue des demandes d'intervention relatives à l'eau dans les CPAS en raison des problèmes de facturation de Vivaqua. Pour une prochaine analyse, il sera sans doute préférable de considérer les données de l'année précédente de manière à avoir des données pour une année complète.

1.1 INDICATEUR 1 : TAUX D'UTILISATION DU FSE

La figure 1 illustre les montants totaux perçus par les 19 CPAS bruxellois pour gérer la distribution du Fonds Social de l'Eau et pour les interventions en tant que telles.

En 2022, la contribution au Fonds Social de l'Eau a été augmentée, ce qu'on n'observe pas sur la figure 1 en raison des problèmes de facturation rencontrés par Vivaqua. En effet, en 2021 et en 2022, Vivaqua a facturé moins de m³ d'eau que les années précédentes (respectivement 51,4 et 47 millions de m³ d'eau), ce qui explique que les montants disponibles pour les CPAS soient restés stables. On observe une forte augmentation des montants octroyés aux CPAS en 2024 en raison d'un rattrapage de la facturation (71,5 millions de m³ facturés en 2023). Nous avons dès lors ajouté une donnée prévisionnelle pour l'année 2025 basée sur la facturation d'une année « normale » où 60 millions de m³ sont vendus.

Figure 1 : répartition du FSE entre les montants destinés au travail social et les montants disponibles pour aider les ménages (2011-2024)

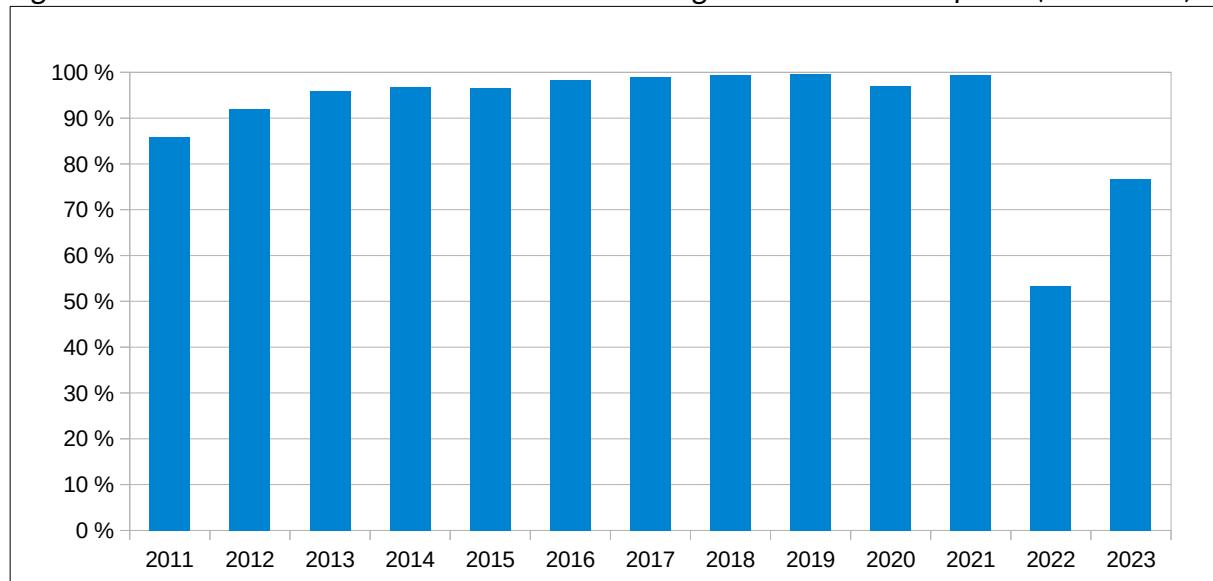


Source : Vivaqua (excepté pour 2025)

Si on compare l'année 2025 avec l'année 2021, on observe que l'augmentation des montants octroyés aux CPAS bénéficie principalement aux interventions destinées aux ménages puisque les frais d'administration restent stables.

Sur la période 2011-2021, on constate que les 19 CPAS recourent de plus en plus intensément au Fonds Social de l'Eau (cf. figure 2) ; ce qui reflète sans doute des demandes croissantes d'aide de la part des ménages. En 2011, le FSE est utilisé à 86 %, puis ce taux augmente progressivement jusqu'à 100 % en 2021. En 2022 et 2023, les chiffres baissent fortement en raison des problèmes de facturation rencontrés par Vivaqua. De ce fait, les ménages se présentent moins souvent dans les CPAS pour demander de l'aide dans la mesure où ils ne reçoivent pas de facture.

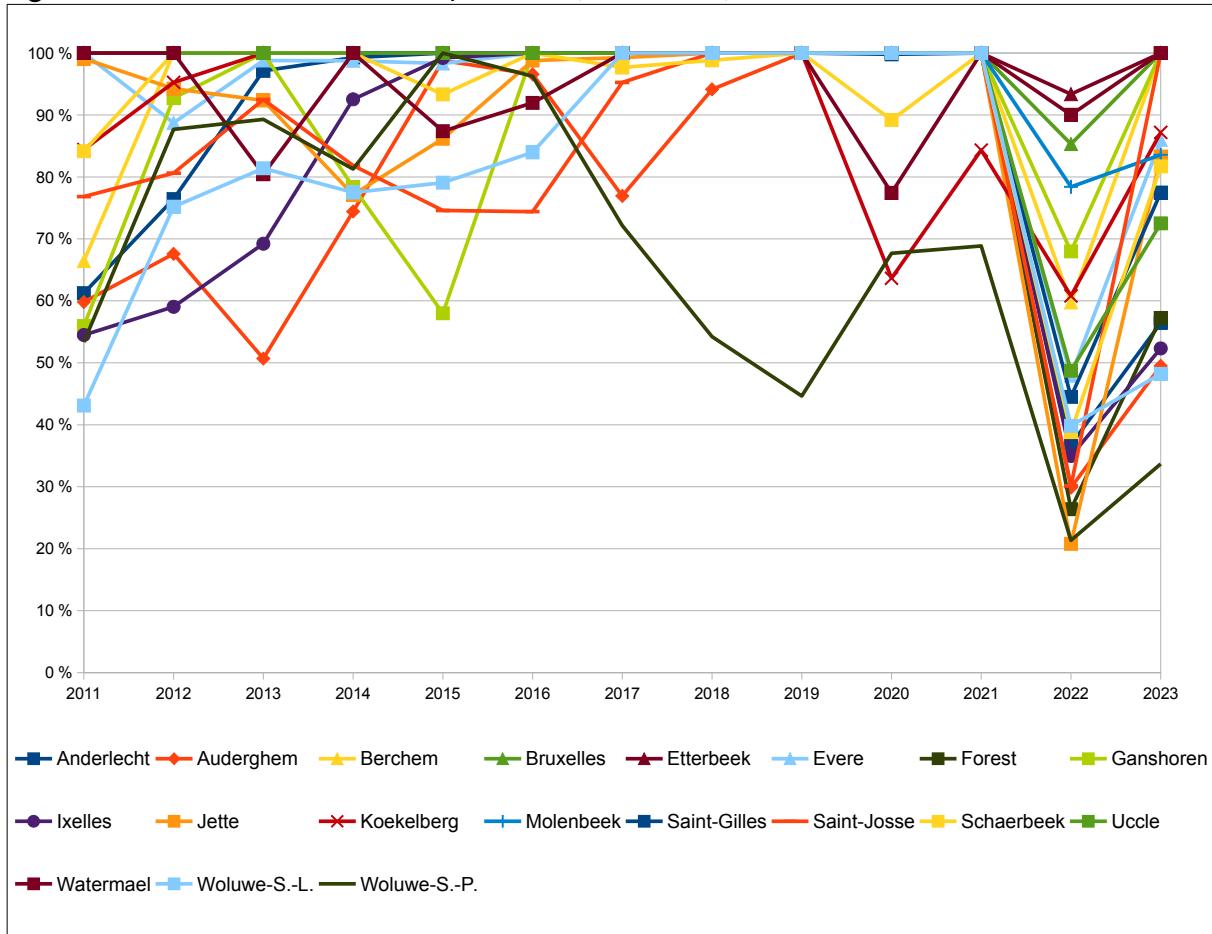
Figure 2 : taux d'utilisation du FSE à l'échelle de la Région de Bruxelles-Capitale (2011-2023)



Source : Vivaqua

Les taux ci-dessus illustrent que le refinancement du FSE était une nécessité pour les CPAS.

Figure 3 : taux d'utilisation du FSE par CPAS (2011-2023)

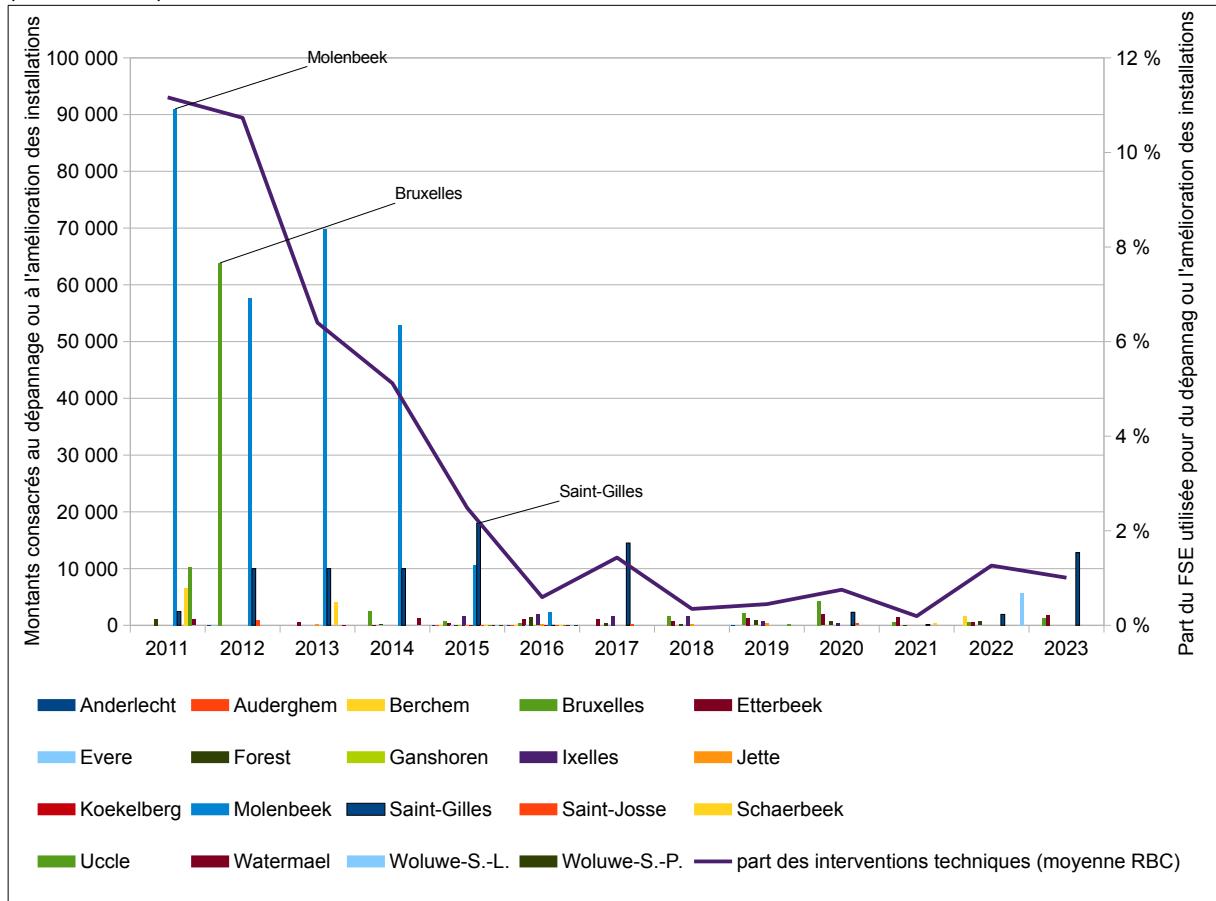


Source : Vivaqua

Sur la Figure 3, on observe des différences notables dans l'usage du FSE par les différents CPAS. En 2011, la moitié des CPAS n'utilisent que partiellement les fonds mis à leur disposition dans le cadre du FSE. Avec l'augmentation du prix de l'eau (et la paupérisation progressive de la population bruxelloise), les factures augmentent et le recours au FSE également. Ainsi, en 2019, à l'exception de Woluwe-Saint-Pierre, tous les autres CPAS ont épuisé l'entièreté des fonds auxquels ils avaient accès.

La hausse de la contribution au FSE en 2022 de 3 à 5 centimes par m³ vendu risque de n'être qu'une solution provisoire dans la mesure où le prix de l'eau a fortement augmenté en 2022, 2023 et 2024. La dotation du Fonds est donc constante alors que le montant des factures d'eau augmente rapidement. Il aurait sans doute été judicieux d'établir la contribution au FSE au prorata du prix de l'eau plutôt que des volumes vendus.

Figure 4 : usage du FSE par les CPAS pour le dépannage ou l'amélioration des installations (2011-2023)



Source : Vivaqua

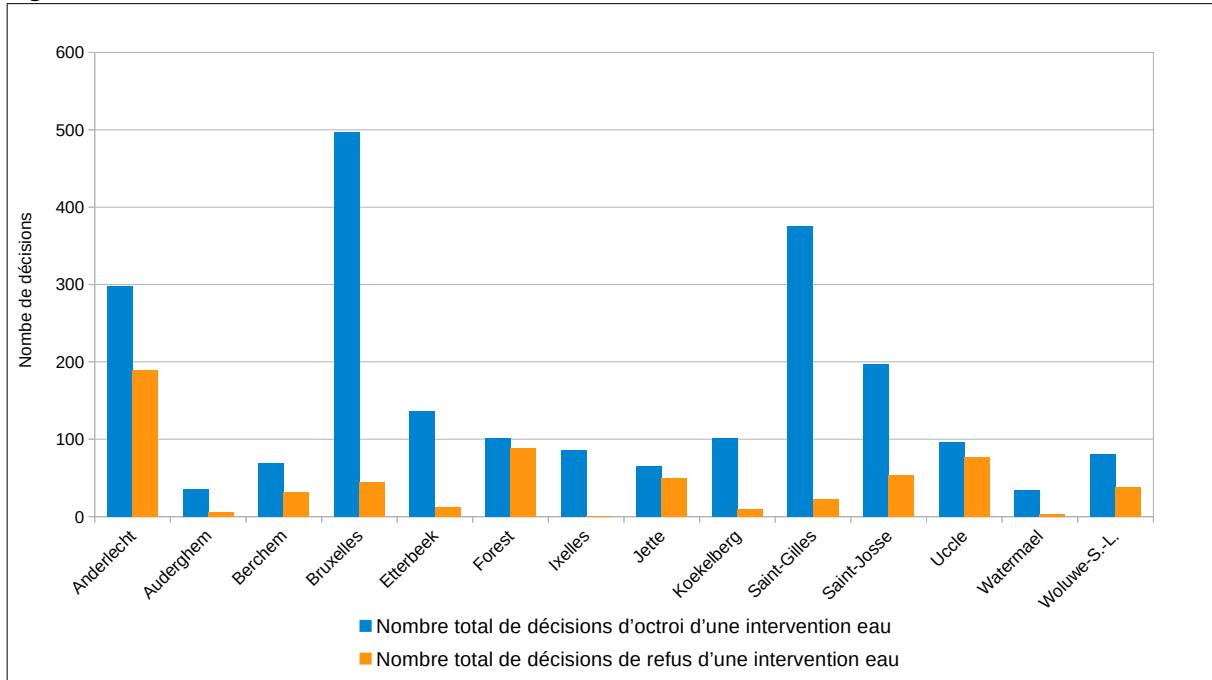
Depuis 2011, la part de la dotation du FSE consacrée par les CPAS aux dépannages ou à l'amélioration des installations est passée de 11 % à 1 % du total (ligne mauve) ; ce qui semble indiquer un changement des modes d'action des CPAS. En début de période, le CPAS de Molenbeek consacrait 55 % de sa dotation (la part à destination des ménages) aux interventions techniques mais ce montant a progressivement diminué et est nul depuis 2017. Actuellement, sur base des données dont nous disposons, seule la commune de Saint-Gilles consacreraient des montants significatifs aux interventions techniques (près de 13 000 € en 2023).

On observe donc des pratiques très différentes entre les CPAS mais, de manière générale, les CPAS ont surtout tendance à aider les ménages à payer leurs factures plutôt qu'à les aider par des interventions techniques. Cette évolution s'explique peut-être par le fait qu'il est de plus en plus difficile pour les CPAS d'avoir du personnel technique ou de recourir à des sociétés tierces (nécessité de passer par un appel d'offre).

1.2 INDICATEURS 2 ET 5 : NOMBRE DE DÉCISIONS D'OCTROI ET DE REFUS D'UNE INTERVENTION EAU PAR LES CPAS

Les différences de politique en matière d'aide pour les interventions eau sont, ici aussi, marquantes entre les CPAS bruxellois. 6 CPAS³ sur 14 refusent dans moins de 10 % des cas d'intervenir (Ixelles n'a refusé aucune demande d'intervention en 2024 pour la période couverte). À l'inverse, 4 CPAS⁴ rejettent plus de 35 % des demandes qu'ils reçoivent.

Figure 5 : nombre de décisions d'octroi et de refus pour une intervention eau (2024)



Source : CPAS

1.3 INDICATEURS 3 ET 4 : MONTANTS MOYENS ET MÉDIANS DES INTERVENTIONS EAU PAR LES CPAS

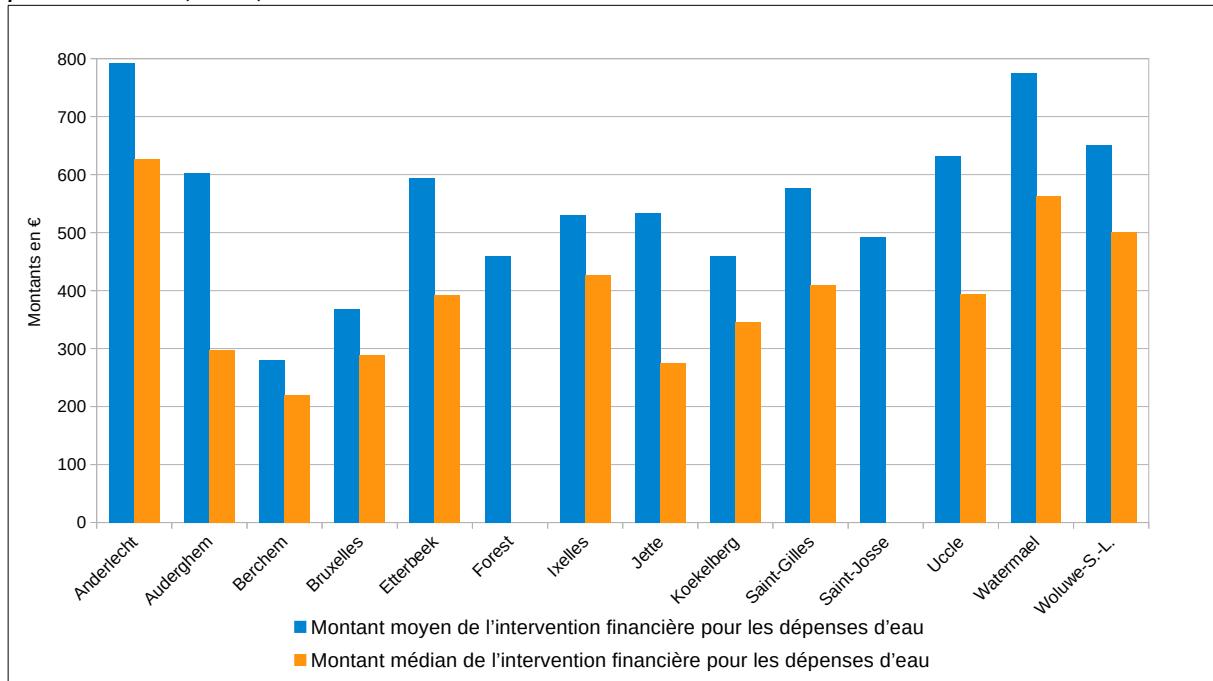
Les montants octroyés par les CPAS varient également de manière importante d'un CPAS à l'autre : Berchem-Sainte-Agathe fournit en moyenne une aide de 280 € tandis qu'il s'agit de 793 € à Anderlecht.

Pour l'année 2024, on ne constate pas de relation claire entre la proportion de refus et le montant de l'intervention. En effet, on aurait pu s'attendre à ce que les CPAS qui refusent beaucoup de demandes aient davantage de moyens pour octroyer des interventions plus élevées ; mais cela ne semble pas être le cas. Ceci devrait être vérifié lors d'une prochaine analyse basée sur une année complète où il n'y a pas de report de montants du FSE d'une année à l'autre comme cela a été exceptionnellement le cas pour les années 2022 et 2023 (toujours en raison des problèmes de facturation rencontrés par Vivaqua).

³Bruxelles, Etterbeek, Ixelles, Koekelberg, Saint-Gilles et Watermael-Boitsfort.

⁴Anderlecht, Forest, Jette et Uccle.

Figure 6 : montants moyens et médians des interventions financières des CPAS pour les dépenses d'eau (2024)



Source : CPAS

Actuellement, beaucoup de CPAS ne fournissent pas d'interventions techniques ou de conseils en consommation. Seuls 3 CPAS sur 14 (ayant répondu à nos sollicitations) ont fourni ce type d'aides.

En 2024⁵, Etterbeek indique avoir réalisé 10 interventions techniques. Il s'agit soit d'interventions du conseiller énergie du CPAS, soit de remboursements de prestations de petites réparations réalisées par la Maison de Quartier Chambéry (entre 5 et 10 par an). Le CPAS d'Etterbeek est le seul CPAS qui paie les factures pour des petits travaux de réparation.

Les CPAS de Saint-Gilles et Woluwe-Saint-Lambert ont tous les deux fourni un peu plus de 160 interventions techniques en 2024. Outre différents types de visites à domicile et conseils pour économiser l'eau et l'énergie, ces 2 CPAS fournissent des kits destinés à économiser l'eau. Il s'agit de mousseurs, pommeaux de douche économiques, etc. Ils ne paient pas les réparations faites par un technicien mais le CPAS de Saint-Gilles aimerait que cette possibilité soit offerte à l'avenir.

À Forest, ils avaient auparavant un ouvrier qui est repassé dans l'administration (ils ne déclarent aucune intervention technique pour 2024). Ils font parfois appel à l'asbl Miro et le prix de l'intervention est soit pris en charge par le CPAS, soit par le ménage en fonction de la situation de celui-ci.

⁵Du 1^{er} janvier 2024 au 31 aout 2024.

2. L'INTERDICTION DES COUPURES D'EAU

2.1 INDICATEUR 6 : NOMBRE DE COUPURES EFFECTIVES D'EAU

Depuis le mois d'octobre 2019, Vivaqua n'a pratiqué aucune coupure d'eau pour des raisons de factures impayées. Dans un premier temps, cette politique était motivée par les exigences liées au Covid-19. Depuis le 1^{er} janvier 2022, l'interruption de la distribution d'eau à des fins domestiques est désormais interdite pour des raisons de non-paiement de la facture d'eau.

L'indicateur 6 vaut donc 0 pour les années 2020, 2021, 2022, 2023 et 2024.

3. L'INTERVENTION SOCIALE

L'intervention sociale (IS) est une aide financière destinée aux ménages potentiellement précarisés pour compenser les fortes augmentations du prix de l'eau à Bruxelles. Le système de l'intervention sociale a été mis en place en janvier 2022.

Cette aide est octroyée à tout ménage dont l'un des membres est Bénéficiaire de l'Intervention Majorée (statut BIM) au 1^{er} janvier de l'année. Idéalement, cette intervention sociale aurait dû être automatisée (c-à-d qu'il n'aurait pas été nécessaire d'introduire une demande pour l'obtenir) et déduite directement de la facture des ménages concernés. En pratique, c'est compliqué voire impossible. En effet, un premier obstacle de taille est que la majorité des ménages bruxellois n'a pas de compteur d'eau et ne reçoit donc aucune facture de la part de Vivaqua. Par conséquent, l'intervention sociale est versée par virement bancaire sur le compte des ménages concernés.

Pour l'identification des ayants droit, Vivaqua croise les informations reçues de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (qui indique le statut BIM éventuel des personnes) et du Registre national (qui comprend les adresses). Les ménages identifiés reçoivent un courrier de Vivaqua leur demandant de transmettre leur numéro de Registre national, un code confidentiel figurant dans le courrier ainsi qu'un numéro de compte bancaire avant le 31 décembre, afin que Vivaqua puisse leur verser le montant de leur intervention sur le compte bancaire renseigné.

En 2023, les ménages dont le compte bancaire était connu par la base de données 2022 et dont la situation restait inchangée⁶, ont reçu automatiquement leur intervention sociale sur leur compte en banque. L'objectif étant de faciliter l'octroi de l'Intervention Sociale, en augmentant ainsi le taux de recours au droit au profit des ménages bénéficiaires.

Les montants de l'intervention sociale sont repris dans le tableau 1.

⁶Ils avaient la possibilité de réagir à un courrier en cas de modification de leur situation.

Tableau 1 : montants de l'intervention sociale (2022-2024)

	2022	2023	2024
montant fixe par ménage	6€	5€	5,07€
montant par personne	30€	50€	50,68€
montant pour un ménage de 4 pers.	126€	205€	207,79€

Comme l'intervention sociale n'est pas déduite de la facture, le ménage bénéficiaire ne fait pas forcément le lien entre cette aide et sa facture. Il n'est donc pas certain que l'intervention sociale aide le ménage au paiement de sa facture d'eau.

3.1 INDICATEURS 7 ET 10 : NOMBRE DE MÉNAGES DANS LES CONDITIONS POUR BÉNÉFICIER ET AYANT EFFECTIVEMENT BÉNÉFICIÉ DE L'INTERVENTION SOCIALE

Le nombre de ménages devant bénéficier de l'intervention sociale augmente d'année en année (cf. tableau 2). Depuis le 1^{er} octobre 2024, le statut BIM est automatiquement attribué aux personnes isolées au chômage et/ou en incapacité de plus de 3 mois ainsi que pour les personnes reconnues comme invalides. On peut donc s'attendre à une nouvelle augmentation importante des personnes au statut BIM en 2025 ; et par conséquent des bénéficiaires de l'intervention sociale.

La part de ménages ayant effectivement reçu l'intervention sociale progresse rapidement. De 61,4 % en 2022, on atteint 79,6 % en 2024. Néanmoins, on peut s'attendre à ce que ce chiffre plafonne et cesse d'augmenter à un moment donné car une partie des bénéficiaires sera sans doute impossible à toucher.

Tableau 2 : nombre de ménages ayant droit et ayant reçu l'intervention sociale (2022-2024)

	2022	2023	2024
nombre de ménages qui auraient dû bénéficier de l'intervention sociale (A)	162 982	173 488	174 043
nombre de ménages ayant effectivement bénéficié de l'intervention sociale (B)	100 055	124 157	138 561
taux de versement de l'IS (B/A)	61,4 %	71,6 %	79,6 %

Source : Vivaqua

Il faut souligner que le non-recours à l'intervention sociale est supérieur à 20 % en 2024. En effet, certaines personnes qui auraient en principe droit à cette aide ne la reçoivent pas. On peut par exemple penser aux étudiants qui sont domiciliés ailleurs qu'à leur lieu de résidence, aux personnes qui n'ont pas demandé le statut BIM (et qui sont dans les conditions) ou aux personnes sans papiers.

3.2 INDICATEURS 8, 9, 11 ET 12 : RÉPARTITION DU NOMBRE DE MÉNAGES DANS LES CONDITIONS POUR BÉNÉFICIER ET AYANT EFFECTIVEMENT BÉNÉFICIÉ DE L'INTERVENTION SOCIALE PAR TYPE DE COMPTEUR (COLLECTIF OU INDIVIDUEL)

Malheureusement, tous les indicateurs concernant l'intervention sociale par type de compteur sont non disponibles. Au stade actuel, cette information n'existe pas pour des raisons pratiques.

Dans la base de données de Vivaqua, les compteurs sont enregistrés au nom d'une personne. En principe, cette personne doit fournir son numéro de registre national mais, si elle ne le fait pas, cela n'a pas de conséquence. Ceci implique que Vivaqua ne connaît pas le numéro de registre national de tous les titulaires de compteur⁷.

Si le compteur est individuel, Vivaqua connaît le membre du ménage à qui la facture est envoyée. Si le compteur est collectif, Vivaqua connaît uniquement la personne titulaire du compteur et ignore l'identité des personnes et des ménages qui sont fournies par le compteur.

Pour 2023, le CEVI qui est responsable du croisement des données de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale et du Registre National a identifié 592 000 ménages bruxellois. Parmi ces ménages, 173 000 comprennent au moins une personne Bénéficiaire de l'Intervention Majorée (BIM). Ceux-ci doivent donc bénéficier de l'intervention sociale et sont identifiés grâce au numéro de registre national de la personne de référence du ménage.

Toutefois, comme Vivaqua connaît le nom de la personne qui reçoit la facture (et en général son numéro de registre national), mais que celle-ci n'est pas forcément la personne de référence reprise au registre national, il est régulièrement impossible de faire le lien entre un ménage devant bénéficier de l'intervention sociale et le compteur individuel desservant ce ménage. Bien entendu, s'il n'est pas toujours possible de faire le lien entre un ménage devant bénéficier de l'intervention sociale et un compteur individuel, c'est impossible pour un ménage fourni par un compteur collectif puisque Vivaqua ignore qui est alimenté par ce type de compteur.

Par conséquent, Vivaqua n'est pas en mesure de croiser les ménages devant bénéficier de l'intervention sociale avec son fichier client. Fournir le nombre de ménages qui doivent bénéficier de l'intervention sociale et qui sont connectés à un compteur individuel ou collectif est donc impossible actuellement (indicateurs 8 et 9). De même, il est impossible de connaître le nombre de ménages qui ont effectivement reçu leur intervention sociale et qui possèdent un compteur individuel ou collectif (indicateurs 11 et 12).

En pratique, pour distribuer l'intervention sociale, Vivaqua procède sans utiliser la base de données de sa clientèle. Vivaqua envoie un courrier à la personne de référence des 173 000 ménages identifiés par le CEVI pour leur demander de fournir leur numéro de compte en banque ou de confirmer le numéro de compte en banque déjà connu. Parmi ceux-ci, 121 000 ont répondu en 2023. Le montant adéquat leur est dès lors payé. De fait, les +/-52 000 ménages restants n'ont pas reçu d'intervention sociale en 2023.

⁷Vivaqua connaît le numéro de registre national de 60 % titulaires de compteurs.

Pour résoudre cette impossibilité de croisement des données issues du registre national avec la base de données des clients Vivaqua et donc être en mesure de procéder au décompte de l'intervention sociale directement sur la facture d'eau pour les compteurs individuels, Vivaqua devrait dans un premier temps compléter les numéros de registre national de tous ses clients ayant un compteur individuel. Dans un deuxième temps, elle pourrait croiser la liste des numéros de registre national de tous ses clients (avec un compteur individuel) avec la liste de toutes les personnes vivant dans les 173 000 ménages devant bénéficier de l'intervention sociale.

3.3 INDICATEUR 13 : COUT DE L'INTERVENTION SOCIALE

Les frais de gestion ont été particulièrement élevés l'année de la mise en place de l'intervention sociale (en 2022) puisqu'ils représentaient près de 14 % du cout total de l'intervention sociale. Ils ont ensuite été diminués de 36 % en 2023 et sont passés à 5 % du cout total de l'intervention sociale (notamment parce que le montant de l'intervention sociale a été sensiblement augmenté).

En 2024, les frais de gestion devraient encore un peu diminuer car Vivaqua n'aurait plus besoin de consultants pour gérer le processus de distribution de l'intervention sociale mais resteront néanmoins assez élevés, reprenant un certain nombre de couts fixes (personnel Vivaqua, le call center opéré par N-Allo, les envois postaux gérés par SPEOS, le traitement des données informatiques par CEVI...).

Tableau 3 : cout de l'intervention sociale (2022-2023)

	2022	2023
montants octroyés	8 454 954€	16 479 466€
frais de gestion	1 360 214€	869 734€
cout total de l'intervention sociale	9 815 168€	17 349 200€
frais de gestion par ménage ayant reçu l'intervention sociale	13,59€	7,01€

Source : Vivaqua

Les frais de gestion liés à l'intervention sociale ne sont pas négligeables. En 2023, il s'agit encore d'un montant moyen de 7€ par ménage bénéficiaire (l'intervention sociale pour une personne isolée est 55 € en 2023⁸).

L'ordonnance du 24 décembre 2021 prévoit une déduction immédiate de l'intervention sociale sur la facture d'eau des ménages disposant d'un compteur individuel. Jusqu'à présent, Vivaqua a obtenu une dérogation lui permettant de ne pas procéder de la sorte. S'il fallait mettre en œuvre cette mesure, cela aurait sans doute un cout conséquent (estimé à 800 000 € selon Vivaqua) qui augmenterait sensiblement les frais de gestion de l'intervention sociale avec l'avantage de toucher environ 10 000 ménages additionnels ; soit un cout de 80 € par ménage.

⁸Comme nous pouvons le voir à la figure 7 et 8, 47 % des ménages devant bénéficier de l'intervention sociale sont des isolés.

En outre, l'importante augmentation du montant de l'intervention sociale par personne en 2023 a eu pour effet que celle-ci couvre à présent plus de 30 % de la facture annuelle d'un ménage moyen. Il en découle que le montant correspondant à l'IS devrait être ventilé sur plusieurs factures, d'acompte ou de décompte. Il en résulterait un accroissement de la complexité de la gestion de la facturation, notamment en cas de déménagement ou d'octroi de plan de paiement.

Imposer la déduction de l'intervention sociale sur la facture d'eau des compteurs individuels risque donc de coûter très cher pour toucher 10 000 ménages supplémentaires.

Au final, le coût total de l'intervention sociale représente environ 5 % des charges relatives à la production, la distribution et l'assainissement des eaux résiduaires pour la Région de Bruxelles-Capitale.

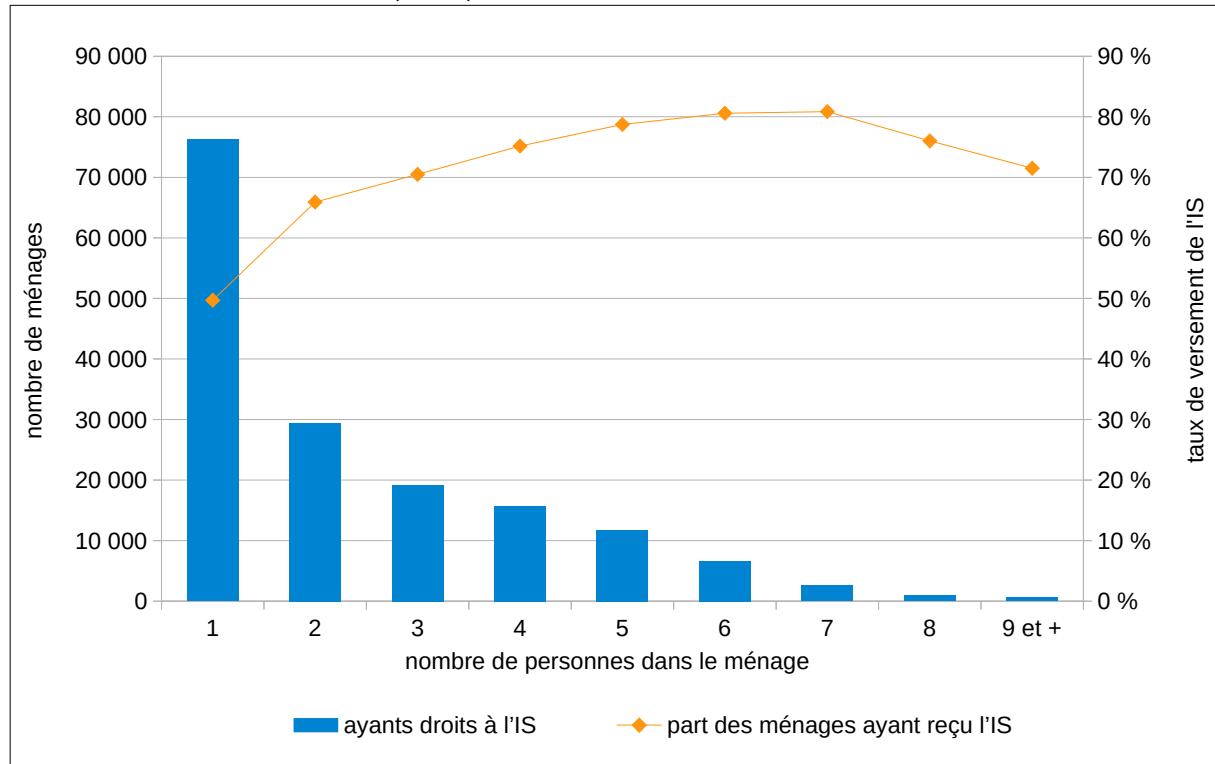
3.4 INDICATEUR 14 : RÉPARTITION DES MÉNAGES AYANT BÉNÉFICIÉ DE L'INTERVENTION SOCIALE PAR NOMBRE DE MEMBRES COMPOSANT LE MÉNAGE

Près de la moitié (47%) des ménages qui doivent recevoir l'intervention sociale sont des isolés. Or, c'est parmi ce type de ménage que le taux de versement de l'intervention sociale (=le nombre de ménages ayant effectivement reçu l'intervention sociale / nombre de ménages qui auraient dû la recevoir) est le plus bas. Il était de 50 % en 2022, de 61 % en 2023 et de 66 % en 2024 (cf tableaux 18, 19, 20 en annexe).

Sur les figures 7 et 8, on observe que plus la taille du ménage augmente (excepté pour les très grands ménages qui sont peu nombreux), plus le taux de versement de l'intervention sociale est élevé.

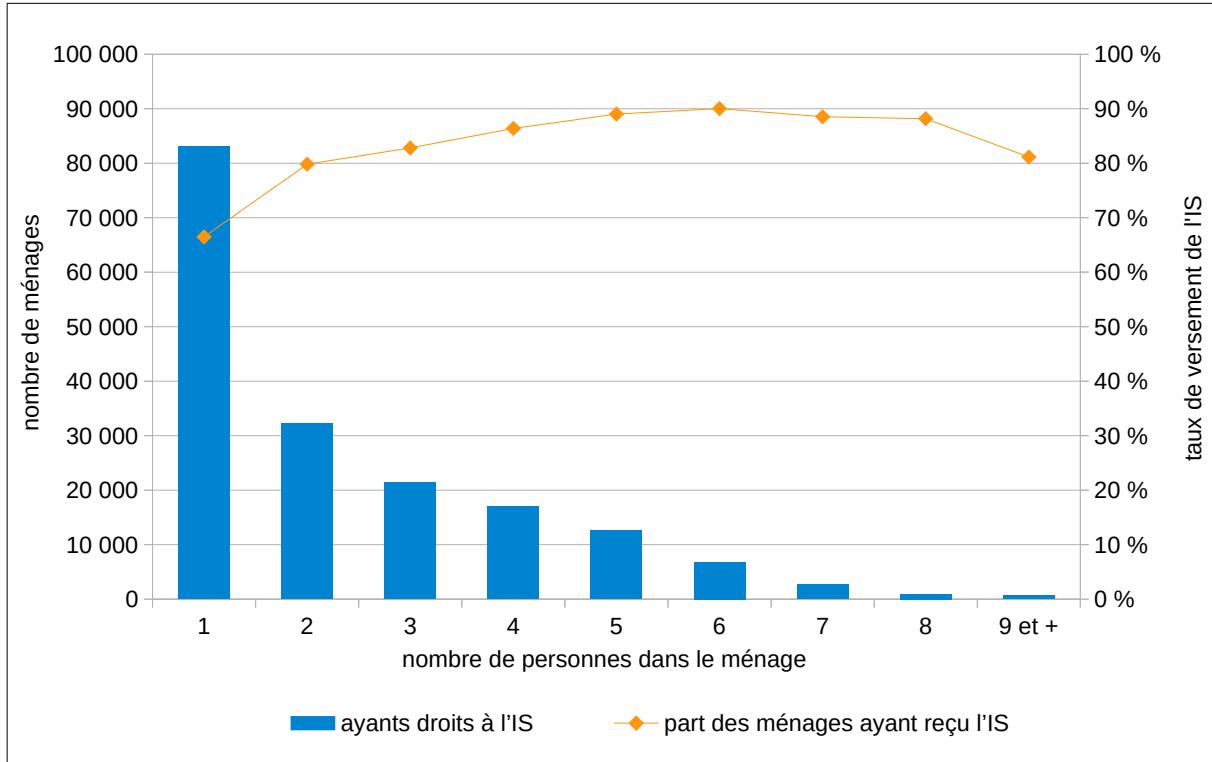
Entre 2022 et 2024, le taux de versement de l'intervention sociale a augmenté pour toutes les tailles de ménage (passant de 61,4 % à 79,6 %) mais surtout chez les isolés qui avaient le taux de versement le plus bas.

Figure 7 : nombre d'ayants droit à l'intervention sociale en fonction de la taille du ménage et taux de versement de celle-ci (2022)



Source : Vivaqua

Figure 8 : nombre d'ayants droit à l'intervention sociale en fonction de la taille du ménage et taux de versement de celle-ci (2024)



Source : Vivaqua

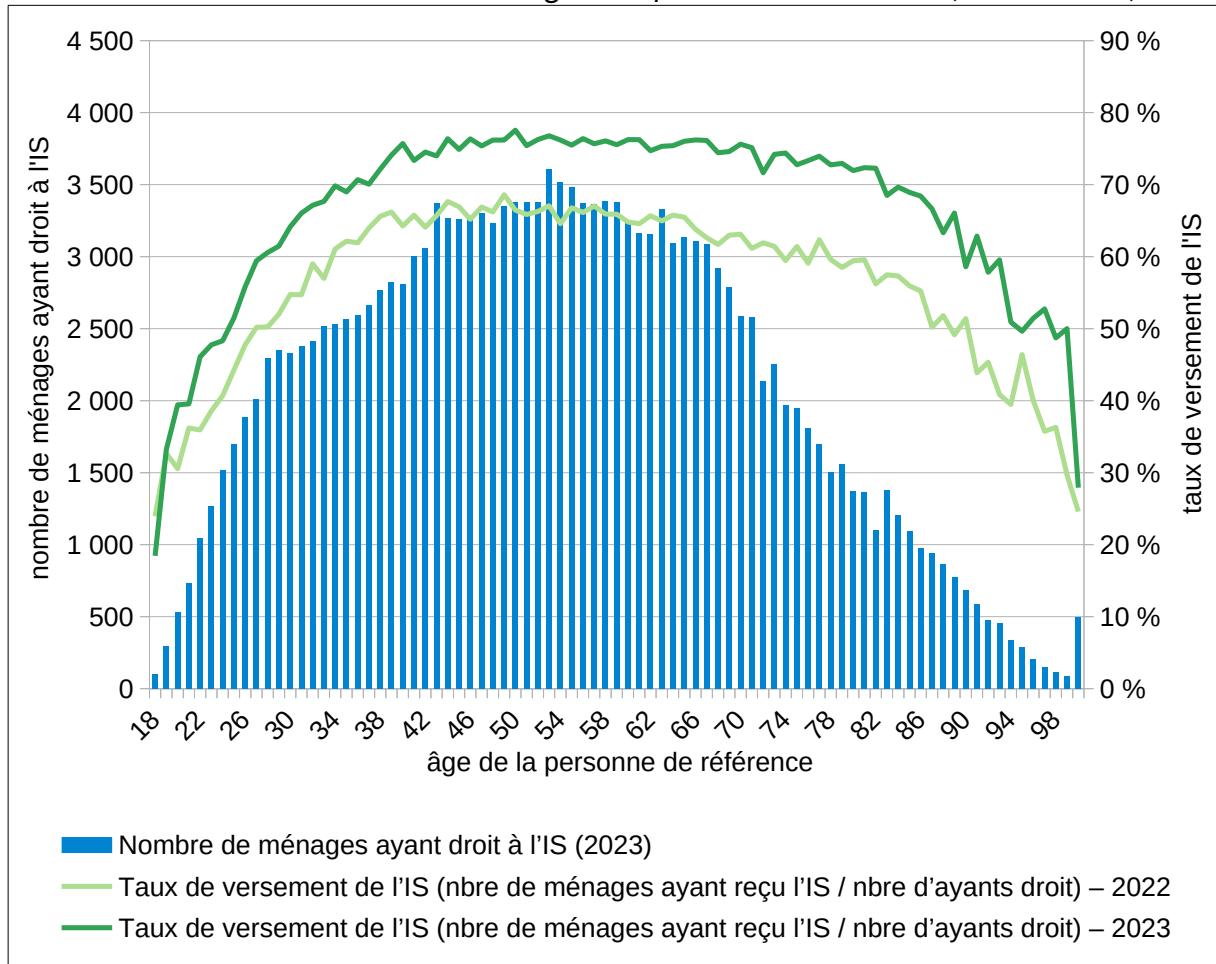
Plus qu'avec la taille du ménage, le taux de versement de l'intervention sociale varie en fonction de l'âge de la personne de référence au registre national⁹ (cf. Figure 9). Les personnes de référence de moins de 40 ans ou de plus de 80 ans sont celles qui reçoivent le moins souvent l'intervention sociale. Les personnes de référence de moins de 40 ans, et en particulier les plus jeunes, représentent une part importante des ménages qui ne reçoivent pas l'intervention sociale. Ceci s'explique sans doute par le fait que les plus jeunes ont un parcours résidentiel moins stable : ils vivent davantage en colocation et déménagent plus souvent.

Pour augmenter le taux de versement de l'intervention sociale, c'est donc les plus jeunes qu'il faut cibler. Les personnes de plus de 80 ans sont moins nombreuses et sans doute plus difficiles à atteindre.

Entre 2022 et 2023, le taux de versement de l'intervention sociale a progressé dans toutes les catégories d'âge mais moins vite chez les moins de 40 ans.

⁹L'âge de la personne de référence a été estimé sur base des deux premiers chiffres du numéro de registre national. Toutes les personnes qui ont moins de 18 ans ou plus de 100 ans sont regroupés dans une seule catégorie ; ce qui explique pourquoi le dernier bâton le plus à droite de figure 9 est plus grand que les autres.

Figure 9 : nombre de ménages ayant droit à l'intervention sociale (2023) et taux de paiement de l'intervention sociale en fonction de l'âge de la personne de référence (2022 et 2023)



Source : Vivaqua

3.5 INDICATEUR 15 : VENTILATION PAR COMMUNE DES MÉNAGES AYANT BÉNÉFICIÉ DE L'INTERVENTION SOCIALE

Le taux de versement de l'intervention sociale varie d'une commune¹⁰ à l'autre comme on peut le voir dans le tableau 4. Ces différences s'expliquent sans doute en partie par l'âge des ménages. À Ixelles, l'âge moyen des personnes de référence ainsi que le taux de versement de l'intervention sociale sont les plus bas parmi les 19 communes. À l'inverse, à Evere, où le taux de versement est le plus élevé, l'âge moyen figure parmi les plus hauts.

¹⁰Les données ont été fournies par code postal. Comme les communes et les codes postaux ne se recoupent pas exactement à Bruxelles (un code postal peut être à cheval sur plusieurs communes), une commune a été attribuée à chaque code postal. Les chiffres par commune peuvent donc être très légèrement biaisés.

Tableau 4 : nombre de ménages ayant droit et ayant reçu l'intervention sociale (par commune, 2022-2024)

Commune de résidence	Ménages qui auraient dû bénéficier de l'IS (2023) (A)	Ménages ayant bénéficié de l'IS (2023) (B)	Taux de versement de l'IS (B/A)
Hors RBC	1 733	1 044	60,2 %
Ixelles	10 795	6 739	62,4 %
Saint-Gilles	7 743	5 117	66,1 %
Etterbeek	5 868	3 958	67,5 %
Bruxelles	29 772	20 372	68,4 %
Saint-Josse	4 883	3 367	69,0 %
Uccle	8 182	5 811	71,0 %
Watermael	2 947	2 125	72,1 %
Schaerbeek	19 809	14 336	72,4 %
Woluwe-S.-L.	5 883	4 288	72,9 %
Woluwe-S.-P.	2 727	1 988	72,9 %
Auderghem	2 939	2 163	73,6 %
Forest	8 020	5 923	73,9 %
Anderlecht	21 248	15 750	74,1 %
Berchem	3 305	2 467	74,6 %
Molenbeek	17 676	13 278	75,1 %
Koekelberg	3 181	2 448	77,0 %
Jette	7 249	5 583	77,0 %
Ganshoren	3 638	2 822	77,6 %
Evere	5 890	4 578	77,7 %

Source : Vivaqua

4. MENSUALISATION DE LA FACTURE D'EAU

4.1 INDICATEUR 16 : POURCENTAGE DU NOMBRE DE MÉNAGES AYANT REÇU UNE FACTURE D'EAU MENSUELLE

Vivaqua n'a pas d'historique sur cette variable. En octobre 2024, 12 % des compteurs individuels résidentiels et 11 % des compteurs collectifs recevaient une facture mensuelle via le système Doccle.

5. PLANS DE PAIEMENT RAISONNABLES

Depuis le 1er janvier 2022, l'article 38/1 § 2 de l'Ordonnance Eau rend la mise en œuvre des plans de paiement obligatoire et étend leur portée.

Deux types de plans de paiement peuvent être sollicités pour le paiement de la facture annuelle :

- Le plan de paiement standardisé : l'usager en difficulté de paiement peut solliciter un plan sur 12 mois en cas de « consommation normale » ou de 60 mois en cas de « forte consommation »¹¹.

- Le plan de paiement raisonnable : l'usager peut demander un plan de paiement raisonnable plus long que le plan standardisé, avec un maximum de 18 mois pour une consommation normale. Le plan peut être sollicité à tout moment jusqu'à la citation en justice.

La demande peut aussi être introduite par le CPAS ou un service de médiation de dettes agréé. Par l'intermédiaire de ces services, le plan peut être sollicité à tout moment jusqu'à la fixation de la date d'audience. Il s'étalera également sur 18 mois maximum.

Vivaqua pourra refuser la proposition si, pour un plan de paiement précédent, plus de 3 échéances n'ont pas été honorées et que la facture relative au plan précédent reste partiellement impayée. Ce motif de refus n'est pas valable si la demande est introduite par un CPAS ou un service de médiation de dettes agréé.

Le plan pourra être résilié par Vivaqua en cas de non-paiement par l'usager de 3 échéances et après lui avoir adressé une mise en demeure.

Si le plan de paiement ne peut couvrir l'ensemble de la dette, l'usager peut solliciter l'intervention du Fonds Social de l'Eau.

5.1 INDICATEUR 17 : NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT RAISONNABLES DEMANDÉS

Les plans de paiement peuvent être demandés par différents canaux (téléphone, courrier, au guichet...) et cette information n'est pas systématiquement enregistrée par Vivaqua. À l'avenir, Vivaqua doit mettre en place une procédure afin que chaque demande de plan de paiement soit enregistrée de manière à pouvoir produire l'indicateur.

5.2 INDICATEUR 18 : NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT RAISONNABLES OCTROYÉS

En matière de défaut de paiement, il faut scinder les compteurs individuels et les compteurs collectifs car ces deux types de compteurs correspondent à des situations distinctes. Avec un compteur individuel, c'est en général l'occupant (propriétaire ou locataire) qui est responsable du paiement de sa facture d'eau. En revanche, pour les compteurs collectifs, le responsable du paiement de la facture est généralement le syndic de l'immeuble, une association de copropriétaires, un propriétaire d'un des logements pour une maison divisée en plusieurs logements ou un propriétaire qui possède plusieurs logements dans un immeuble.

12,7 % des compteurs résidentiels sont collectifs et 87,3 % sont individuels (cf. tableau 5).

¹¹La forte consommation est définie comme « une consommation supérieure de 50% par rapport à la consommation de l'année antérieure à même profil de composition de ménage et d'occupation du bien ».

Tableau 5 : nombre de compteurs résidentiels individuels et collectifs (2024)

	décembre 2024
nombre de compteurs résidentiels individuels	312 637 (87,3 %)
nombre de compteurs résidentiels collectifs	45 428 (12,7 %)
total	358 065

Source : Vivaqua

En principe, les titulaires de compteurs collectifs disposent de davantage de ressources et on s'attend à ce qu'ils demandent moins souvent des plans de paiement que ceux des titulaires des compteurs individuels. Toutefois, en termes de répartition du nombre de plans de paiement entre les différents types de compteur, cela ne semble pas se vérifier. En 2024, 89,4 % des plans de paiements sont relatifs aux compteurs individuels et 10,6 % aux compteurs collectifs ; ces pourcentages sont proches de la répartition du nombre de compteurs à Bruxelles (cf. tableau 5). Les difficultés de paiement ne se cantonnent donc pas aux compteurs individuels et les compteurs collectifs doivent être inclus dans l'analyse.

Le nombre de plans de paiement a fort fluctué au cours de la période 2021-2024 en raison des problèmes de facturation rencontrés par Vivaqua. Il est par conséquent difficile d'évaluer l'impact de l'inscription des plans de paiement dans l'Ordonnance Eau. Le nombre de plans de paiement octroyé en 2023 et en 2024 a plus que doublé depuis 2021 (avant les problèmes de facturations de Vivaqua). En 2024, le nombre de plans de paiement octroyé est plus faible qu'en 2023 mais la situation est au 5 novembre 2024 et les chiffres ne portent donc pas sur l'année complète.

Par contre, malgré la possibilité prévue dans l'ordonnance d'obtenir des plans de paiement pour une durée supérieure à 12 mois, plus de 95 % des plans de paiement sont conclus pour une durée inférieure à 12 mois (tant pour les compteurs individuels que collectifs). Ces pourcentages sont à peine supérieurs à ceux de 2021 (1 ou 2 points de pourcentage), soit avant l'inscription des plans de paiement standardisés et raisonnables dans l'Ordonnance Eau. Les plans de paiement raisonnables restent dès lors relativement peu demandés ; leur nombre est très faible par rapport à l'ensemble des plans de paiement octroyés.

Tableau 6 : nombre de plans de paiement octroyé au cours de l'année par catégorie (standardisé/raisonnable) et par type de compteur (2021-2024*)

type de compteur	durée des plans de paiement	2021	2022	2023	2024* (1/1 - 5/11)
compteurs résidentiels individuels	moins de 12 mois	7 110	5 780	19 808	17 854
	entre 12 et 18 mois	26	89	586	344
	plus de 18 mois	59	12	18	36
	toutes durées confondues	7 195	5 881	20 412	18 234
compteurs résidentiels collectifs	moins de 12 mois	823	732	2 393	2 064
	entre 12 et 18 mois	4	29	128	86
	plus de 18 mois	14	4	4	4
	toutes durées confondues	841	765	2 525	2 154
tous les compteurs résidentiels	toutes durées confondues	8 036	6 646	22 937	20 388

Source : Vivaqua

* les données pour l'année 2024 couvrent la période du 1^{er} janvier 2024 au 5 novembre 2024

Tableau 7 : montants moyens des plans de paiement octroyés au cours de l'année par catégorie (standardisé/raisonnable) et par type de compteur (2021-2024*)

type de compteur	durée des plans de paiement	2021	2022	2023	2024* (1/1 - 5/11)
		moins de 12 mois	478	426	502
compteurs résidentiels individuels	entre 12 et 18 mois	1 710	1 568	1 329	1 562
	plus de 18 mois	2 390	3 185	2 405	2 242
compteurs résidentiels collectifs	moins de 12 mois	1 330	1 246	1 374	1 836
	entre 12 et 18 mois	4 509	3 344	3 087	3 950
	plus de 18 mois	4 362	3 056	4 922	8 753

Source : Vivaqua

* les données pour l'année 2024 couvrent la période du 1^{er} janvier 2024 au 5 novembre 2024

Les montants accordés dans le cadre des plans de paiement sont logiquement plus élevés pour les compteurs collectifs que pour les compteurs individuels. Cependant, le montant total des impayés auprès de Vivaqua reste plus faible pour les compteurs collectifs, car ceux-ci sont nettement moins nombreux. En 2024, 74 % des montants totaux octroyés pour des plans de paiement liés aux compteurs résidentiels concernaient des compteurs individuels.

De même, plus les plans de paiement sont étalés sur une longue période, plus les montants moyens accordés sont élevés. Les montants moyens accordés aux plans de paiement raisonnables sont sensiblement plus élevés que pour les plans de paiement standardisés (plus du double du montant moyen).

5.3 INDICATEUR 19 : NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT RAISONNABLES EN COURS AU 31 DÉCEMBRE

Cet indicateur n'est pas disponible pour les années précédentes. Vivaqua enregistrera cette donnée pour la première fois au 31/12/2024.

5.4 INDICATEUR 20 : NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT RAISONNABLES EN COURS RESPECTÉS AU 31 DÉCEMBRE

Cet indicateur n'est pas disponible pour les années précédentes. Vivaqua enregistrera cette donnée pour la première fois au 31/12/2024.

5.5 INDICATEUR 21 : DURÉE MOYENNE DES PLANS DE PAIEMENT RAISONNABLES OCTROYÉS AU COURS DE L'ANNÉE

Les plans de paiement raisonnables sont en moyenne beaucoup plus longs que les plans de paiement standardisés (plus de deux fois plus longs). Toutefois, l'essentiel des plans de paiement ont une durée inférieure à 12 mois (cf. tableau 6).

Tableau 8 : durée moyenne en jours des plans de paiement par catégorie (standardisé/raisonnable) et par type de compteur (2021-2024)

type de compteur	durée des plans de paiement	2021	2022	2023	2024 (5 nov.)
		moins de 12 mois	168	157	183
compteurs résidentiels individuels	entre 12 et 18 mois	433	481	479	489
	plus de 18 mois	1 061	1 094	1 049	1 018
	moins de 12 mois	184	178	202	218
compteurs résidentiels collectifs	entre 12 et 18 mois	464	497	486	497
	plus de 18 mois	1 130	1 157	1 363	1 308

Source : Vivaqua

Même si les plans de paiement de moins de 12 mois continuent de représenter plus de 95 % des plans de paiement octroyés, on observe une tendance à l'allongement de la durée des plans de paiement entre 2021 et 2024 (à l'exception des plans de paiement de plus de 18 mois pour les compteurs individuels).

Les plans de paiement pour les compteurs collectifs sont légèrement plus longs que pour les compteurs individuels ; ce qui s'explique probablement par les montants plus élevés.

6. SUIVI GÉNÉRAL DE LA PRÉCARITÉ HYDRIQUE – EFFICACITÉ DES MESURES

6.1 INDICATEUR 22 : POURCENTAGE DE MÉNAGES EN DÉFAUT DE PAIEMENT

L'énoncé de cet indicateur est problématique car on ne sait pas combien de ménages sont présents derrière un compteur collectif. Par ailleurs, un défaut de paiement pour un compteur collectif est plus difficile à interpréter que pour un compteur individuel. En effet, un défaut de paiement pour un compteur collectif ne signifie pas que tous les ménages branchés sur ce compteur connaissent des difficultés liées au prix de l'eau. Par conséquent, pour chaque type de compteur résidentiel, nous analyserons séparément le pourcentage de compteurs pour lesquels un défaut de paiement est enregistré.

Une facture est considérée comme impayée lorsque le délai de paiement est dépassé d'un mois.

Tableau 9 : pourcentage de compteurs par type avec contrat actif en situation d'impayé (situation au 18/12/2024)

	nombre d'installations avec contrat actif en situation d'impayé (18/12/24) (A)	nombre d'installations actives (B)	taux d'impayés (A/B)
compteurs résidentiels individuels	61 352	312 637	19,6 %
compteurs résidentiels collectifs	10 845	45 428	23,9 %

Source : Vivaqua

Contrairement à ce à quoi on aurait pu s'attendre, les situations d'impayés sont plus fréquentes sur les compteurs collectifs que les compteurs individuels.

6.2 INDICATEUR 23 : MONTANT TOTAL DES ARRIÉRÉS DE PAIEMENT CUMULÉS AU 31 DÉCEMBRE

Pour les indicateurs 23 et 24, les arriérés sont relatifs uniquement aux factures de décompte (les factures intermédiaires ne sont pas prises en compte). Cette information n'est disponible que pour l'année 2024.

Au total, les arriérés cumulés au 16/12/2024 pour les compteurs individuels sont plus de deux fois plus élevés que pour les compteurs collectifs.

Tableau 10 : montant total des arriérés de paiement par type de compteur cumulés au 16/12/2024

	situation au 16/12/24
compteurs résidentiels individuels	52 895 965 €
compteurs résidentiels collectifs	24 255 644 €
total	77 151 609 €

Source : Vivaqua

6.3 INDICATEUR 24 : MONTANT TOTAL DES FACTURES IMPAYÉES POUR L'ANNÉE ÉCOULÉE

Cette information n'est disponible que pour l'année 2024.

Pour l'année 2024, les impayés des compteurs individuels sont également deux fois plus élevés que ceux des compteurs collectifs.

Tableau 11 : montant total des factures impayées par type de compteur pour l'année écoulée (situation au 16/12/2024)

situation au 16/12/24	
compteurs résidentiels individuels	21 515 834 €
compteurs résidentiels collectifs	10 205 373 €
total	31 721 207 €

Source : Vivaqua

6.4 INDICATEUR 25 : NOMBRE DE PROCÉDURES JUDICIAIRES INITIÉES AU COURS DE L'ANNÉE

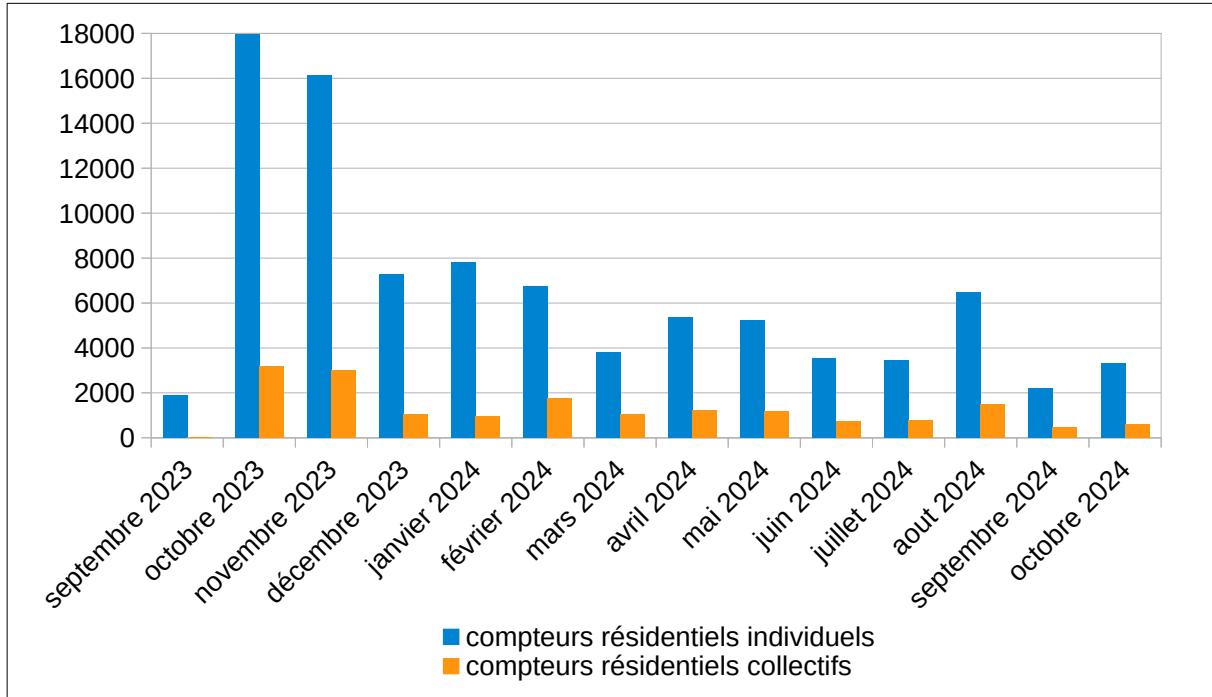
Vivaqua n'a intenté aucune procédure amiable ou judiciaire depuis le 15 novembre 2021 (passage à SAP). Actuellement, Vivaqua n'a pas encore défini sa future politique en matière de procédure judiciaire. L'intercommunale le fera dans le courant de 2025 quand elle aura choisi son nouveau bureau de recouvrement.

6.5 INDICATEUR 26 : NOMBRE DE MISES EN DEMEURE ENVOYÉES AU COURS DE L'ANNÉE

Entre 2019 et 2021, il est impossible de dissocier les mises en demeure domestiques et non domestiques : on n'a donc pas une bonne vue sur le nombre de mises en demeure envoyées.

En 2022 et jusqu'en septembre 2023, suite au problème de facturation rencontré par Vivaqua, plus aucune mise en demeure n'a été envoyée. À partir de septembre 2023, des données mensuelles existent. Toutefois, elles sont difficiles à interpréter et ne pourront être analysées qu'à l'avenir.

Figure 10 : nombre de mises en demeure par type de compteur résidentiel (sept 2023 - octobre 2024)



Source : Vivaqua

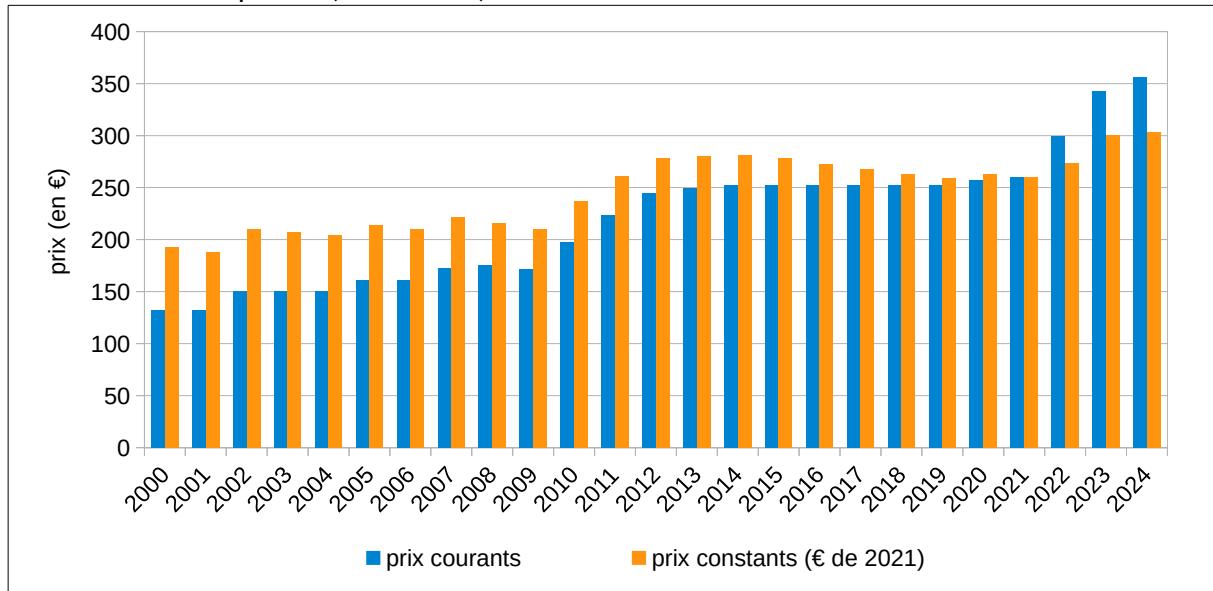
6.6 INDICATEUR 27 : MONTANT MOYEN DE LA FACTURE ANNUELLE POUR UN MÉNAGE MOYEN DE 2 PERSONNES

Depuis l'abandon de la tarification progressive, Vivaqua ignore totalement combien de personnes sont domiciliées à une adresse ou approvisionnés par un compteur collectif. Vivaqua n'est donc pas en mesure de calculer la consommation annuelle moyenne d'un ménage de deux personnes¹².

Pour cet indicateur, nous prendrons dès lors une consommation moyenne de 35m³ par personne et par an. Cet indicateur reflète donc l'évolution du prix de l'eau pour un ménage de deux personnes qui consomme 70 m³ par an.

¹²On sait que la consommation moyenne d'eau par personne varie avec la taille du ménage : les isolés consomment en moyenne plus d'eau par personne que les plus grands ménages.

Figure 11 : prix de l'eau (à prix courants et constants) pour un ménage de 2 personnes qui consomme 70 m² par an (2000-2024)



Source : Vivaqua

Les prix de l'eau ont sensiblement progressé en termes réels en 2022 et en 2023 (cf tableau 21).

7. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

En 2022, la hausse du **Fonds Social de l'Eau** (FSE) répondait à un réel besoin des CPAS puisque ceux-ci épuaient totalement les budgets disponibles, ce qui n'était pas le cas quelques années auparavant. Cependant, la formule d'augmentation choisie, à savoir le passage d'un prélèvement de 3 à 4¹³ centimes par m³ à répartir entre les 19 CPAS, risque de rapidement montrer ses limites. Les augmentations du prix de l'eau depuis 2022, ainsi que les hausses probables à venir, entraîneront une hausse du montant des factures des ménages à payer par les CPAS et épuiseront rapidement les nouveaux moyens disponibles. Par ailleurs, la fermeture de l'usine Audi (un très gros consommateur d'eau à Bruxelles) et la baisse tendancielle des volumes d'eau vendus par Vivaqua entraîneront une baisse des volumes vendus et, de ce fait, une diminution du Fonds Social de l'Eau. Dès lors, nous recommanderions de passer d'un financement fixe du Fonds Social de l'Eau (4 centimes par m³) à un montant proportionnel au prix de l'eau (par exemple 1 % du prix du m³ d'eau).

¹³Le Fonds Social de l'Eau passe de 3 à 5 centimes par m³ mais 1 centime est confié à Brulocalis en vue de financer les mesures d'accompagnement pour lutter contre la précarité hydrique.

Les données recueillies dans le cadre de cette analyse confirment de grandes différences dans l'usage du Fonds Social de l'Eau entre les CPAS : certains CPAS refusent plus souvent que d'autres d'octroyer des aides pour le paiement des factures d'eau et les montants moyens octroyés par CPAS varient considérablement d'une commune à l'autre. Nous n'avons pas d'explication à ces disparités dans le cadre de cette analyse mais cette question mériterait d'être approfondie. De même, la plupart des CPAS n'effectuent pas (ou ne remboursent pas) d'interventions techniques. Des CPAS le déplorent car il serait pertinent dans certains cas de réparer les installations pour éviter la répétition de factures d'eau élevées (notamment en cas de fuite).

De l'aveu de certains CPAS, un meilleur suivi de leur utilisation du FSE serait souhaitable. Quelques propositions d'amélioration du reporting sont présentées ci-après. Lors de nos contacts avec les CPAS, nous avons pu constater qu'ils éprouvent parfois des difficultés à traiter adéquatement les données qu'ils gèrent, ce qui peut malheureusement aboutir à des résultats et analyses erronés.

Concernant l'**intervention sociale**, le taux de versement progresse d'année en année. Pour augmenter encore celui-ci, il serait utile de cibler les moins de 40 ans et en particulier les plus jeunes. L'intervention sociale a permis d'immuniser les ménages qui la touchent contre les hausses récentes du prix de l'eau (pour ceux qui ont une consommation normale). Toutefois, le système actuel de l'intervention sociale revêt 3 inconvénients. Premièrement, les frais de gestion de l'intervention sociale sont élevés. Déduire l'intervention sociale de la facture pour les compteurs individuels serait compliqué et très onéreux. D'après Vivaqua, elle entraînerait une dépense supplémentaire en frais de gestion de 800 000 € et permettrait de toucher 10 000 ménages en plus (soit 80 € par ménage). Deuxièmement, les ménages qui la reçoivent ne font pas toujours le lien avec leur facture d'eau car le paiement de la facture d'eau et la réception de l'intervention sociale ne sont pas simultanés. L'intervention sociale n'aide donc pas nécessairement au paiement de la facture d'eau. Troisièmement, l'intervention sociale génère du non-recours. En plus des ménages qui n'ont pas reçu l'intervention sociale (environ 20 % des ayants droit), il faut également considérer ceux qui remplissent les conditions pour obtenir le statut BIM mais n'ont pas effectué les démarches nécessaires, ainsi que les personnes non domiciliées à leur lieu de résidence (comme certains étudiants, les sans-papiers...).

Jusqu'à présent, les augmentations du prix de l'eau ont été neutralisées pour une partie des ménages pauvres par une hausse de l'intervention sociale. Mais ce système est-il tenable à terme vu les hausses prévisibles du prix de l'eau ? Le secteur de l'eau est confronté à de nombreux défis financiers : reprise de la gestion de la station d'épuration nord par Hydria, durcissement des normes environnementales, besoins d'investissements dans les égouts, fermeture d'Audi et baisse tendancielle de la consommation d'eau des ménages... Actuellement, le service de l'eau (approvisionnement et assainissement) repose en majeure partie sur la facture des consommateurs mais il faut rappeler que si Vivaqua vend chaque année 60 millions de m³ d'eau, environ 130 millions de m³ aboutissent aux stations d'épuration et 10 millions de m³ d'eau sont rejettés directement dans le Canal et la Senne lors des épisodes de pluie. Les consommateurs ne sont donc responsables que d'une partie des eaux usées. Financer l'assainissement des eaux usées autrement que par la facture d'eau permettrait de limiter les hausses du prix de l'eau.

La **trimestrialisation des factures** d'eau est une très bonne chose pour les ménages ayant de faibles ressources même si son impact est difficile à évaluer. À l'avenir, Vivaqua a l'intention d'imposer des frais de rappel sur les factures trimestrielles (intermédiaires) et sur les factures mensuelles via le système Doccle. On peut dès lors craindre que des ménages à faibles revenus qui ont opté pour la facturation mensuelle soient confrontés à une forte hausse de leurs factures à cause des frais de rappel lorsqu'ils rencontrent des difficultés de paiement.

L'effet de l'**interdiction des coupures d'eau** sur les finances de Vivaqua est impossible à estimer. Trop d'évènements ont eu lieu simultanément : le Covid, l'interdiction des coupures, les problèmes de facturation de Vivaqua, la hausse du prix de l'eau, le passage de la tarification progressive à la tarification linéaire...

Au 1^{er} janvier 2022, l'Ordonnance Eau rend la mise en œuvre des **plans de paiement** obligatoire et étend leur portée. Entre 2021 et 2024, le nombre de plans de paiement a fortement augmenté. Toutefois, le nombre de plans de paiement raisonnables reste marginal par rapport à leur nombre total (moins de 5 %).

Enfin, les difficultés de paiement des titulaires des compteurs collectifs ne semblent pas différer sensiblement des compteurs individuels. Il est donc pertinent de continuer à collecter et analyser les données pour les **compteurs individuels et collectifs**.

À l'issue de ce rapport, nous émettons la liste de recommandations suivantes :

- Le Fonds Social de l'Eau devrait être alimenté par une contribution proportionnelle au prix de l'eau (plutôt que par un montant fixe par m³).
- Le formulaire adressé aux CPAS au sujet de leurs interventions pour l'eau doit être adapté. Les cases relatives aux interventions techniques doivent être scindées en : interventions techniques et réparations ; distribution de kits ou petit matériel. Les conseils en consommation devraient être séparés des interventions techniques et il faudrait pouvoir préciser s'il s'agit-il de visites du logement ou de formations. Il serait également utile de savoir si les conseils en consommation sont financés par le FSE. Enfin, il faudrait ajouter les montants totaux annuels consacrés par les CPAS à chaque type d'interventions (interventions techniques et réparations ; distribution de kits ; conseils en consommation).
- Afin d'améliorer la compréhension des dépenses faites par les CPAS dans le cadre du Fonds Social de l'Eau, ne serait-il pas envisageable de créer et d'utiliser une série de codes communs d'imputation des dépenses aux 19 CPAS ? De même, il est important que les CPAS fassent bien la part entre les aides qu'ils octroient pour l'eau et celles pour l'énergie.
- Il faudrait améliorer la capacité de certains CPAS à gérer leurs données. Un refus d'intervention ne correspond pas à une intervention de 0 €, clarifier la différence entre une moyenne et une médiane, expliquer pourquoi il faut regrouper plusieurs interventions pour un même ménage au cours de l'année, etc.
- La ventilation des données doit être demandée par commune et non par code postal car les codes postaux sont morcelés à Bruxelles et peuvent être à cheval sur plusieurs communes.

- La ventilation par âge du nombre d'ayants droit et des bénéficiaires l'intervention ainsi que les montants moyens des plans de paiement doivent continuer à être fournis par Vivaqua. Ces informations améliorent la compréhension des autres indicateurs.
- Effectuer un suivi des frais de rappel réclamés par Vivaqua par type de facture (mensuelle, trimestrielle, décompte) et de la part effectivement payée serait utile.
- Pour les indicateurs relatifs aux plans de paiement et au suivi général de la précarité hydrique, il est nécessaire que Vivaqua fournisse séparément les données pour les compteurs individuels et collectifs.
- Pour pouvoir fournir l'indicateur 16, Vivaqua doit effectuer un suivi de l'usage de la plateforme Doccle.
- Pour pouvoir fournir l'indicateur 17, Vivaqua doit systématiquement enregistrer toute demande de plan de paiement, quel que soit le canal utilisé par le demandeur (téléphone, courrier, mail, dans les bureaux de Vivaqua).
- Pour pouvoir fournir l'indicateur 19, Vivaqua doit enregistrer le nombre de plans de paiement en cours au 31 décembre de chaque année.
- Pour pouvoir fournir l'indicateur 20, Vivaqua doit enregistrer le nombre de plans de paiement en cours et respectés au 31 décembre.
- Dans le cadre de cette première évaluation des mesures sociales visant à lutter contre la précarité hydrique, certaines données ne pouvaient être fournies rétroactivement de manière exhaustive mais il est impératif pour pouvoir faire une analyse plus poussée et plus pertinente que l'entièreté des données relatives aux indicateurs soient produites et rassemblées dès à présent pour 2024 et chaque année d'ici fin 2027.

8. ANNEXE : TABLEAUX DE DONNÉES

Tableau 12 : répartition du FSE entre les montants destinés au travail social et les montants disponibles pour aider les ménages (2011-2024)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025*
frais d'administration	557 377	596 688	595 334	563 444	566 462	554 521	543 425	541 302	538 996	575 603	560 455	465 030	423 817	644 183	540 000
interventions pour les ménages	1 160 375	1 392 272	1 389 112	1 314 703	1 321 745	1 293 883	1 267 991	1 263 038	1 257 658	1 343 074	1 307 729	1 601 769	1 459 815	2 218 852	1 860 000
Total	1 717 752	1 988 959	1 984 446	1 878 148	1 888 207	1 848 405	1 811 416	1 804 340	1 796 655	1 918 677	1 868 184	2 066 799	1 883 632	2 863 035	2 400 000

* sur base de l'hypothèse de la vente de 60 millions de m³ d'eau en 2024.

Source : Vivaqua (excepté pour 2025)

Tableau 13 : taux d'utilisation du FSE (2011-2023)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Anderlecht	61 %	76 %	97 %	99 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	37 %	56 %
Auderghem	60 %	68 %	51 %	74 %	99 %	97 %	77 %	94 %	100 %	100 %	100 %	30 %	50 %
Berchem	66 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	60 %	100 %
Bruxelles	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	85 %	100 %
Etterbeek	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	93 %	100 %
Evere	100 %	89 %	99 %	99 %	98 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	48 %	86 %
Forest	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	26 %	57 %
Ganshoren	56 %	93 %	100 %	78 %	58 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	68 %	100 %
Ixelles	54 %	59 %	69 %	93 %	99 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	35 %	52 %
Jette	99 %	94 %	92 %	77 %	86 %	99 %	99 %	100 %	100 %	100 %	100 %	21 %	83 %
Koekelberg	84 %	95 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	64 %	84 %	61 %	87 %
Molenbeek	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	78 %	84 %
Saint-Gilles	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	44 %	77 %
Saint-Josse	77 %	81 %	92 %	82 %	75 %	74 %	95 %	100 %	100 %	100 %	100 %	30 %	100 %
Schaerbeek	84 %	100 %	100 %	100 %	93 %	100 %	98 %	99 %	100 %	89 %	100 %	39 %	82 %
Uccle	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	49 %	73 %
Watermael	100 %	100 %	80 %	100 %	87 %	92 %	100 %	100 %	100 %	77 %	100 %	90 %	100 %
Woluwe-S.-L.	43 %	75 %	81 %	77 %	79 %	84 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	40 %	48 %
Woluwe-S.-P.	53 %	88 %	89 %	81 %	100 %	96 %	72 %	54 %	45 %	68 %	69 %	21 %	34 %
RBC	86 %	92 %	96 %	97 %	96 %	98 %	99 %	99 %	100 %	97 %	99 %	53 %	77 %

Source : Vivaqua

Tableau 14 : usage du FSE par les CPAS pour le dépannage ou l'amélioration des installations (2011-2023)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Anderlecht		0			0	0			0		-		
Auderghem					0	0					-	-	
Berchem					0	0						1 694	
Bruxelles		63 861		2 473	720	355		1 605	2 074	4 318	550	550	1 317
Etterbeek			586	103	353	1 060	1 100	710	1 292	1 946	1 543	542	1 829
Evere					0	0					-		
Forest	1 111			145	129	1 466	425	215	878	657	80	685	
Ganshoren					0	0					-		
Ixelles					1 629	1 903	1 629	1 629	785	442	-	-	
Jette			285		0	230		247	368		-	-	
Koekelberg					0	0					-	-	
Molenbeek	91 018	57 710	69 787	52 931	10 647	2 351					-	-	
Saint-Gilles	2 457	10 000	10 022	10 000	18 000	0	14 510			2 305	141	1 929	12 827
Saint-Josse		916			0	0	242			340	-	-	
Schaerbeek	6 640		4 000		0	0					321	-	
Uccle	10 270				0	95			210		-	-	
Watermael	1 041		34	1 211	0	0					-	-	
Woluwe-S.-L.					0	90					5 700	-	
Woluwe-S.-P.					0	0					-	-	
RBC	112 539	132 487	84 714	66 863	31 477	7 550	17 904	4 406	5 607	10 007	2 635	11 101	15 973
part des interventions techniques (moyenne RBC)	11 %	11 %	6 %	5 %	2 %	1 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %	1 %	1 %

Source : Vivaqua

Tableau 15 : montants et décision d'octroi ou de refus des interventions eau par CPAS (2024)

2024	Anderlecht	Auderghem	Berchem	Bruxelles	Etterbeek	Forest	Ixelles	Jette	Koekelberg	Saint-Gilles	Saint-Josse	Uccle	Watermael	Woluwe-S.-L.
Nombre d'interventions techniques pour l'eau ou des conseils en consommation	0	0	0	1	10	0	0		/	162		0	4	163
Nombre d'interventions pour les dépenses d'eau	216	29	69	471	124	102	86	65	74	186	197	79	37	59
Montant moyen de l'aide pour une intervention technique pour l'eau ou des conseils en consommation	0	0	0	133	121	0	0		/	53		0	0	17
Montant moyen de l'intervention financière pour les dépenses d'eau	793	603	280	368	593	460	531	534	460	576	492	633	776	650
Montant médian de l'aide pour une intervention technique pour l'eau ou des conseils en consommation	0	0	0	133	105				/	53		0	0	17
Montant médian de l'intervention financière pour les dépenses d'eau	627	297	220	289	392		427	274	347	411		395	562	501
Nombre total de décisions d'octroi d'une intervention eau	298	35	69	497	136	102	86	65	101	375	197	96	34	81
Nombre total de décisions de refus d'une intervention eau	190	5	31	44	12	88	0	49	10	23	53	77	3	38

Source : CPAS

Tableau 16: montants et décision d'octroi ou de refus des interventions eau par CPAS (2023)

2023	Anderlecht	Auderghem	Berchem	Bruxelles	Etterbeek	Forest	Ixelles	Jette	Koekelberg	Saint-Gilles	Saint-Josse	Uccle	Watermael	Woluwe-S.-L.
Nombre d'interventions techniques pour l'eau ou des conseils en consommation	0	0	0	7	36	2				307		0	8	95
Nombre d'interventions pour les dépenses d'eau	252	33	71	601	155	175	147	151	56	176	223	70	60	47
Montant moyen de l'aide pour une intervention technique pour l'eau ou des conseils en consommation	0	0	0	173	261	161				63		0	0	17
Montant moyen de l'intervention financière pour les dépenses d'eau	634	402	281	311	593	387	479	422	424	495	448	668	686	649
Montant médian de l'aide pour une intervention technique pour l'eau ou des conseils en consommation	0	0	0	132	176					65		0	0	17
Montant médian de l'intervention financière pour les dépenses d'eau	474	249	246	240	442		360	318	319	348		365	328	455
Nombre total de décisions d'octroi d'une intervention eau	340	43	71	705	186	177	147	151	67	326	223	93	53	64
Nombre total de décisions de refus d'une intervention eau	222	4	28	30	5	90	18	110	7	32	79	75	5	19

Source : CPAS

Tableau 17: montants et décision d'octroi ou de refus des interventions eau par CPAS (2022)

2022	Anderlecht	Audерghem	Berchem	Bruxelles	Etterbeek	Forest	Ixelles	Jette	Koekelberg	Saint-Gilles	Saint-Josse	Uccle	Watermael	Woluwe-S.-L.
Nombre d'interventions techniques pour l'eau ou des conseils en consommation	0	0	0	3	32	3				307		0	5	60
Nombre d'interventions pour les dépenses d'eau	154	15	26	306	109	41	78	37	12	103	67	39	31	28
Montant moyen de l'aide pour une intervention technique pour l'eau ou des conseils en consommation	0	0	0	104	90	228				97		0	0	17
Montant moyen de l'intervention financière pour les dépenses d'eau	542	415	411	369	476	518	506	304	1234	337	267	628	750	461
Montant médian de l'aide pour une intervention technique pour l'eau ou des conseils en consommation	0	0	0	95	76					68		0	0	17
Montant médian de l'intervention financière pour les dépenses d'eau	373	284	408	266	333		277	228	218	246		311	528	313
Nombre total de décisions d'octroi d'une intervention eau	191	16	26	335	138	44	78	37	13	121	67	57	31	28
Nombre total de décisions de refus d'une intervention eau	124	1	22	36	8	34	0	27	1	22	57	40	1	19

Source : CPAS

Tableau 18 : répartition des ménages ayant bénéficié de l'intervention sociale selon le nombre de membres composant le ménages (2022)

taille du ménage	ayants droit à l'IS	ayant bénéficié de l'IS	taux de versement de l'IS
1	76 242	37 896	49,7 %
2	29 411	19 389	65,9 %
3	19 155	13 501	70,5 %
4	15 707	11 805	75,2 %
5	11 746	9 249	78,7 %
6	6 624	5 338	80,6 %
7	2 602	2 104	80,9 %
8	884	672	76,0 %
9 et +	614	439	71,5 %

Source : Vivaqua

Tableau 19 : répartition des ménages ayant bénéficié de l'intervention sociale selon le nombre de membres composant le ménages (2023)

taille du ménage	ayants droit à l'IS	ayant bénéficié de l'IS	taux de versement de l'IS
1	81176	49730	61,3 %
2	31724	24044	75,8 %
3	20691	16579	80,1 %
4	16532	13847	83,8 %
5	12309	10700	86,9 %
6	6810	6035	88,6 %
7	2691	2353	87,4 %
8	935	802	85,8 %
9 et +	623	508	81,5 %

Source : Vivaqua

Tableau 20 : répartition des ménages ayant bénéficié de l'intervention sociale selon le nombre de membres composant le ménages (2024)

taille du ménage	ayants droit à l'IS	ayant bénéficié de l'IS	taux de versement de l'IS
1	83 044	55 206	66,5 %
2	32 277	25 765	79,8 %
3	21 462	17 769	82,8 %
4	17 049	14 726	86,4 %
5	12 547	11 168	89,0 %
6	6 789	6 111	90,0 %
7	2 719	2 407	88,5 %
8	930	820	88,2 %
9 et +	668	542	81,1 %

Source : Vivaqua

Tableau 21 : facture d'eau d'un ménage de 2 personnes qui consomme 70 m³ par an (2000-204)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
prix courants	132	132	150	150	150	161	161	173	175	172	197	224	245	249	252	252	252	252	252	252	257	260	299	343	357
prix constants (€ de 2021)	193	188	210	207	204	214	210	222	216	210	237	261	278	280	282	279	273	268	263	260	263	260	274	301	303

Source : calculs propres, Statbel (indice santé)