

4

CONSOLIDATION DES OUTILS POUR LE SECTEUR DE L'EAU

Compétente pour établir la méthodologie permettant de fixer le prix de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale et pour approuver les propositions tarifaires qui en découlent, BRUGEL avait initié, dès 2021, une large réflexion destinée à assurer la bonne exécution des missions de service public et mettre fin à une situation de sous-financement des opérateurs de l'eau. À l'issue de cet ambitieux chantier mené dans un esprit constructif avec les deux opérateurs, le régulateur bruxellois s'est attaché en 2022 à veiller au bon déroulement des opérations en cours.

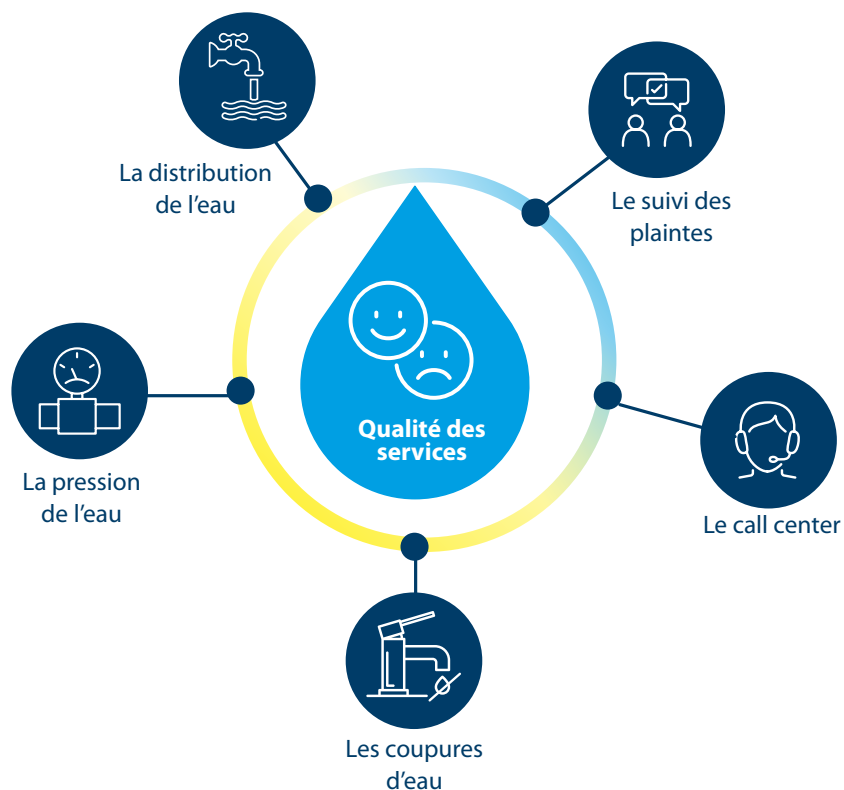


Afin de limiter le sous-financement dans lequel était cantonné le secteur de l'eau bruxellois depuis des années, BRUGEL avait ouvert en 2021 un vaste chantier avec VIVAQUA et HYDRIA. Objectif : intégrer tous les coûts associés à l'approvisionnement et l'assainissement de l'eau pour proposer des tarifs en phase avec la réalité du terrain. À l'issue de ces ateliers, BRUGEL avait accepté une augmentation globale pour 2022 de 15 % des tarifs proposée par les opérateurs du secteur. Libérée de ce vaste chantier, BRUGEL s'est concentrée en 2022 sur la construction de modèles de reporting des coûts, l'analyse du plan de gestion de l'eau ainsi que sur les problèmes de facturation et la demande exceptionnelle d'augmentation tarifaire de VIVAQUA.

Plan de gestion de l'eau

Selon l'ordonnance cadre eau de la Région de Bruxelles-Capitale, le plan de gestion de l'eau (PGE) doit organiser de façon intégrée et globale les défis liés à la gestion de l'eau en Région bruxelloise. Ce plan vise principalement à limiter les sources de pressions sur les masses d'eau bruxelloises pour améliorer leur état écologique. Ce plan comprend cependant aussi des objectifs tels que la favorisation de la récupération des coûts des services liés à l'utilisation de l'eau et dresse une liste d'action à poursuivre par les acteurs du secteur de l'eau. Dès lors, le Gouvernement bruxellois a sollicité l'avis de BRUGEL sur le projet de PGE 2022-27.





« Ce plan détermine grandement les plans d'investissement des opérateurs de l'eau », explique Farid Fodil Pacha, responsable du service Marché et Réseaux. « Toutefois, ce document devrait également reprendre les objectifs minimums de qualité des services que tous les acteurs du secteur de l'eau s'engagent à atteindre. Nous estimons, en effet, que la notion de service doit intégrer plusieurs aspects, dont la distribution de l'eau, pour tenir compte de la fréquence des coupures et du niveau de pression au robinet, le suivi des plaintes, la réactivité du call center de VIVAQUA, etc. Nous procédons déjà de cette manière

pour le secteur de l'énergie. En RBC, l'ordonnance fixe en effet le niveau minimum de qualité de distribution du gaz et de l'électricité. Via les plans de développement et le reportage sur la qualité des services, nous sommes en mesure de nous assurer que cette qualité est assurée, voire améliorée. Tenant compte de l'expertise de BRUGEL dans le suivi de la qualité de service pour l'électricité et le gaz, il y a lieu de doter BRUGEL des compétences pour le contrôle de la qualité des services des opérateurs d'eau », conclut-il.



Pour BRUGEL, le plan de gestion de l'eau devrait également reprendre les objectifs minimums de qualité des services que tous les acteurs du secteur de l'eau s'engagent à atteindre.

Farid Fodil Pacha
Responsable du service Marché et Réseaux

Intégration des coûts environnementaux et de la ressource dans la tarification

Afin de satisfaire aux orientations fixées dans l'ordonnance cadre eau, BRUGEL a entamé dès 2021 une réflexion sur l'intégration des coûts environnementaux et de la ressource (CER) dans la tarification de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale. Exercice inédit, cette réflexion répond à un objectif de transparence, d'allocation juste et incitative des coûts entre opérateurs et usagers ainsi que de mise en place d'un signal-prix absolu. « Les objectifs de cette étude sont pluriels », précise Jérémie Van Den Abeele, responsable des aspects tarifaires. « Nous avons dans un premier temps tenté de définir les notions de coûts pour l'environnement et la ressource en eau, avec en corolaire ses implications en Région de Bruxelles-Capitale. Forts de ces constats, nous avons émis des pistes de réflexion sur la base des pratiques étrangères et des recommandations d'action pour les acteurs de l'eau. Cette réflexion devrait permettre une meilleure prise en compte de ces coûts spécifiques dans la future tarification. »



Nouveaux tarifs de l'eau pour la période 2023-2026

Fin décembre 2022, VIVAQUA a introduit une demande auprès de BRUGEL afin de pouvoir augmenter le prix de l'eau. La demande de VIVAQUA a été motivée par l'augmentation imprévue de ses coûts suite à l'inflation actuelle (+ 9,7 % en 2022 ; +/- 6 % en 2023). Ces éléments, et dans une moindre mesure, les problèmes de facturation dont VIVAQUA souffre actuellement, ont pour conséquence que l'opérateur ne respectait plus les ratios financiers contractuels exigés par la Banque européenne d'investissement (BEI).


« Les tarifs de l'eau en 2023 augmenteront dès lors de 14,5 %. La hausse sera ensuite de 4,1 % en 2024 et de 2 % en 2025 comme en 2026 », précise Jérémie Van Den Abeele. BRUGEL attire cependant l'attention sur le fait que cette augmentation tarifaire n'élimine pas tous risques pour VIVAQUA de ne pas pouvoir répondre aux ratios financiers durant le reste de la période tarifaire. « Si cette situation devait se confirmer, la BEI pourrait demander à la Région de Bruxelles-Capitale de rembourser anticipativement une partie des emprunts contractés par VIVAQUA » précise-t-il encore.

Besoins d'investissements et fragilité financière

Le régulateur a, en conséquence, tenu à alerter le Gouvernement bruxellois quant à la solvabilité fragile de l'opérateur de l'eau bruxellois en raison de sa structure bilantielle précaire. « Il est nécessaire de mener au plus vite une réflexion en profondeur sur le financement et la structure de coûts de VIVAQUA, et de manière plus large sur l'organisation du secteur de l'eau bruxellois », insiste Jérémie Van Den Abeele.

BRUGEL a également constaté une diminution significative des investissements prévus par VIVAQUA en 2023. Ces

sous-investissements ne pourraient être que temporaires. « S'ils devenaient structurels, nous avons prévu un mécanisme permettant de récupérer une partie de cette augmentation tarifaire afin de les réinvestir dans les investissements futurs. Nous réaffirmons ainsi l'importance que nous attachons à l'exécution des investissements primordiaux afin de garantir un réseau sûr et de qualité », conclut Jérémie Van Den Abeele.



Il est nécessaire de mener au plus vite une réflexion en profondeur sur le financement et la structure de coûts de VIVAQUA, et de manière plus large sur l'organisation du secteur de l'eau bruxellois.

Jérémie Van Den Abeele
Responsable des aspects tarifaires

Systeme de facturation en berne chez Vivaqua

Au mois de juin 2022, VIVAQUA a suspendu l'envoi des factures à ses client-e-s. En cause : des dysfonctionnements dans l'émission des factures d'acompte et de régularisation. « Ce problème de facturation était lié à des bugs de fonctionnement du nouveau système informatique destiné à gérer la clientèle de l'opérateur. En procédant à cette suspension, VIVAQUA voulait éviter l'envoi de factures erronées », explique Karine Sargsyan, responsable du service Juridique et du service des Litiges. « Lorsque VIVAQUA a repris l'envoi des factures, une partie d'entre elles se sont à nouveau avérées erronées » indique encore Karine Sargsyan. « La facturation a de nouveau été mise à l'arrêt durant plusieurs mois, ce qui a eu pour effet de fragiliser la situation de l'opérateur ».

Il est à noter que cette situation n'affectera aucunement la facturation exacte de la consommation enregistrée. « Vu les problèmes de facturation, certain-e-s usager-ère-s risquent de recevoir plusieurs factures en même temps, il est donc important de souligner que les usager-ère-s qui rencontreraient des difficultés de paiement peuvent demander un plan de paiement à VIVAQUA afin d'étaler les paiements sur plusieurs mois », précise encore Karine Sargsyan. « Nous recommandons par ailleurs aux usager-ère-s de bien vérifier leurs factures. »