

## **Contexte**

### **1. Qu'est-ce que l'intervention sociale pour l'eau?**

L'intervention sociale pour l'eau est un montant attribué aux personnes et ménages bruxellois fragilisés afin de les aider à payer leur facture d'eau.

L'intervention sociale est financée par la Région bruxelloise.

Depuis 2022, elle est accordée une fois par an et pour une année entière.

### **2. Qui a droit à l'intervention sociale pour l'eau?**

L'intervention sociale pour l'eau est attribuée aux ménages domiciliés en Région de Bruxelles-Capitale dont au moins un des membres dispose du **statut BIM** ('Bénéficiaire de l'Intervention Majorée' auprès de sa mutuelle) à la **date du 1<sup>er</sup> janvier** de l'année en cours.

Pour les personnes qui obtiennent le statut BIM en cours d'année, l'intervention sociale sera accordée à partir de l'année suivante pour autant que ces personnes disposent toujours du statut BIM au 1<sup>er</sup> janvier de cette année.

### **3. Qu'est-ce que le statut BIM?**

Le statut BIM (Bénéficiaire de l'Intervention Majorée) est accordé par votre mutuelle. Veuillez la contacter en cas de question.

Les bénéficiaires de ce statut BIM bénéficient de remboursements plus importants pour les soins médicaux ainsi que d'autres avantages comme l'accès aux tarifs sociaux.

### **4. Comment suis-je averti(e) de mon droit à l'intervention sociale pour l'eau?**

Si votre ménage a droit à cette intervention, VIVAQUA vous envoie un courrier, entre le 10 et 20 octobre 2022, et vous demande 2 informations

- votre numéro de registre national

- votre numéro de compte en banque, sur lequel la somme sera versée

- VIVAQUA attend ces informations avant le 31 décembre 2022. Elles doivent être envoyées de préférence en remplissant le formulaire sur [www.vivaqua.be/fr/intervention-sociale/](http://www.vivaqua.be/fr/intervention-sociale/) ou via [le talon-réponse joint au courrier](#)

## **Lettre**

### **5. A qui est adressée la lettre envoyée par VIVAQUA aux bénéficiaires de l'intervention sociale pour l'eau?**

VIVAQUA se base sur les informations reprises dans le Registre national. Le nom de la personne de référence ('chef de ménage') figure dans le Registre national. Pour l'envoi des courriers VIVAQUA se base sur la situation au 1<sup>er</sup> janvier de l'année en cours. Les

changements d'état civil intervenus après cette date ne sont pas pris en compte. Veuillez contacter gratuitement VIVAQUA au 0800 62 168 en cas de questions.

**6. Je n'ai pas reçu de lettre mais j'ai le statut BIM et j'étais domicilié en Région de Bruxelles-Capitale au 1<sup>er</sup> janvier. Pourquoi?**

Les bénéficiaires de l'intervention sociale pour l'eau doivent habiter en Région bruxelloise et avoir un statut BIM au 1<sup>er</sup> janvier de l'année en cours. Si vous remplissez les deux conditions et que vous n'avez pas reçu de lettre, veuillez contacter gratuitement VIVAQUA au 0800 62 168.

**7. Que se passe-t-il si je suis séparé(e) avec un(des) enfant(s) en garde alternée?**

L'intervention sociale sera toujours octroyée à la personne de référence. Il appartient aux personnes en situation de garde alternée d'aménager la situation entre elles.

La situation de garde alternée apparaît au registre de la population (cf. arrêté royal du 26 décembre 2015 modifiant l'arrêté royal du 16 juillet 1992 déterminant les informations mentionnées dans les registres de la population et dans le registre des étrangers), mais pas au Registre national (cf. la liste des informations enregistrées et conservées par le RN, visée à l'article 3 de la loi du 8 août 1983 organisant un registre national des personnes physiques).

VIVAQUA n'a pas accès aux données du registre de la population. Dès lors que cette information n'apparaît pas au RN et que nous n'avons quoiqu'il en soit pas l'autorisation d'y accéder (ce n'est pas une donnée reprise dans notre autorisation d'accès au RN 073/2020), il est impossible d'en tenir compte pour l'application de l'intervention sociale.

**8. Je viens de déménager tout en restant en Région bruxelloise, j'ai le statut BIM et je n'ai pas reçu ma lettre**

L'intervention sociale pour l'eau n'est accordée qu'aux personnes et ménages ayant le statut BIM qui résident en Région de Bruxelles-Capitale. Si vous remplissez ces conditions, contactez gratuitement le 0800 62 168. Il vous sera demandé de fournir une attestation de la Commune concernant votre changement d'adresse. Vous recevrez ensuite le courrier à la nouvelle adresse.

**9. J'ai emménagé en Région de Bruxelles-Capitale durant l'année 2022. J'ai le statut BIM et je n'ai pas reçu ma lettre?**

Pour obtenir l'intervention sociale pour l'eau, vous devez être domicilié en Région de Bruxelles-Capitale au 1<sup>er</sup> janvier de l'année en cours.

Vous ne pouvez donc pas bénéficier de cette intervention pour 2022.

**10. J'ai déménagé la Région de Bruxelles-Capitale durant l'année 2022. J'ai le statut BIM et je n'ai pas reçu ma lettre?**

L'intervention sociale pour l'eau n'est accordée qu'aux personnes et ménages ayant le statut BIM qui sont domiciliés dans la Région de Bruxelles-Capitale au 1<sup>er</sup> janvier. Si vous remplissez ces conditions, contactez le 0800 62 168. Il vous sera demandé de fournir une attestation de la Commune concernant votre changement d'adresse. Vous recevrez ensuite le courrier à la nouvelle adresse.

### **11. Que faire si j'ai perdu ma lettre/ mon code de sécurité?**

Si vous avez perdu votre lettre, contactez gratuitement VIVAQUA au 0800 62 168.

## **Remboursement**

### **12. Comment le montant de l'intervention sociale est-il calculé ?**

L'intervention sociale comprend:

- Un montant fixe par ménage (6 €/an)
- Un montant variable (30 €/personne composant le ménage). Le calcul se base sur le nombre de personnes indiqué dans le Registre national au 1<sup>er</sup> janvier de l'année concernée.

Ces montants sont indexés chaque année.

### **13. Le montant n'est pas correct. Que faire?**

Le montant est calculé sur base du nombre de personnes indiqué dans le Registre national au 1<sup>er</sup> janvier de l'année concernée.

Veillez contacter gratuitement VIVAQUA au 0800 62 168.

### **14. Le montant sera-t-il déduit de ma facture d'eau?**

Non, en 2022, l'intervention sociale pour l'eau sera versée sur le compte que vous aurez signalé à VIVAQUA.

### **15. Quand le montant sera-t-il versé sur mon compte?**

Environ 10 semaines après que VIVAQUA ait reçu les données.

## **Données à fournir**

### **16. Que faire si je n'ai pas de compte bancaire en Belgique?**

Le montant de l'intervention sociale ne peut être versé que sur un compte bancaire belge. Si vous avez un compte étranger ou si vous n'avez pas de compte bancaire, vous pouvez communiquer le compte bancaire d'une personne de confiance.

Pour toute question complémentaire, contactez gratuitement VIVAQUA au 0800 62 168.

*Cfr. Mon compte bancaire doit être rempli plus d'une fois.*

**17. Je n'arrive pas à compléter le formulaire en ligne. Que faire?**

Contactez gratuitement VIVAQUA au 0800 62 168.

**18. Comment dois-je communiquer mon numéro de compte bancaire et mon numéro de registre national?**

Vous pouvez envoyer les informations

- En remplissant un formulaire en ligne [www.vivaqua.be/fr/intervention-sociale/](http://www.vivaqua.be/fr/intervention-sociale/)
- En appelant le numéro gratuit 0800 62 168
- En renvoyant le talon-réponse reçu avec votre lettre. Vous avez reçu une enveloppe préaffranchie (pas besoin de timbre !) pour renvoyer ce talon-réponse par la poste. Vous pouvez aussi le déposer au siège social de VIVAQUA bd de l'Impératrice 17-19, 1000 Bruxelles.