



L' intervention  
sociale pour  
**la facture d'eau**  
en Région de  
**Bruxelles-Capitale**

# Table des matières

1. Introduction	2
2. Octroi d'une intervention sociale annuelle à tout ménage ayant le statut BIM	4
3. Notion de ménage	4
4. Application du statut BIM	4
5. Ouverture du droit à l'intervention sociale	5
6. Quel sera le montant de cette intervention sociale?	5
7. Quelles sont les modalités d'octroi de l'intervention sociale pour 2022?	6
8. Protection des données	7
9. La personne n'a pas reçu de courrier de VIVAQUA	7

## 1. Introduction

Le 17 janvier 2022 a été publiée au Moniteur Belge la modification de l'ordonnance eau introduisant des mesures significatives en soutien aux usagers vulnérables de l'eau. Cette ordonnance s'inscrit dans le cadre de la résolution du Parlement bruxellois du 30/04/2019 concernant l'accès à l'eau pour tous et la lutte contre la précarité hydrique en Région de Bruxelles-Capitale. Elle pose le cadre d'une approche plus protectrice des personnes se trouvant en situation précaire et rencontrant des difficultés à payer leurs factures d'eau, avec un objectif qui est de garantir une fourniture d'eau malgré les impayés.

En effet, l'interdiction de coupure en fourniture d'eau est l'une des mesures phares de ce dispositif mais l'autre mesure importante qui fait l'objet de cette note est l'intervention sociale. Cette dernière mesure consiste à octroyer une aide forfaitaire aux usagers de l'eau en Région bruxelloise ayant un statut BIM.

*Voir aussi sur :*

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/ordonnance/2021/12/24/2021043644/moniteur>

<https://www.inami.fgov.be/fr>

### Cadre légal

Ordonnance du 24 décembre 2021 modifiant certaines dispositions de l'ordonnance du 26 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau et de l'ordonnance du 8 septembre 1994 règlementant la fourniture de l'eau alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise en vue d'y insérer des mesures sociales

Cette mesure sera évaluée endéans les 3 ans et l'objectif de cette évaluation sera de s'assurer de la bonne application de l'ordonnance mais également de voir si elle répond aux objectifs visés.

### **L'extrait de l'ordonnance :**

....Art. 6. L'article 38/1 de la même ordonnance, tel qu'inséré par l'ordonnance du 16 mai 2019, est remplacé par ce qui suit :

"Art. 38/1. § 1<sup>er</sup>. Au cours d'une année calendrier donnée, une intervention sociale est octroyée à tout usager de l'eau qui, au 1<sup>er</sup> janvier de ladite année, bénéficie lui-même ou un membre de son ménage de l'intervention majorée de l'assurance soins de santé au sens de l'article 37, § 19, de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités coordonnée le 14 juillet 1994.

L'intervention sociale consiste en un montant calculé sur la base d'une part fixe par ménage et d'une part variable dépendante du nombre de personnes composant ledit ménage tel que renseigné au Registre national au 1<sup>er</sup> janvier de l'année concernée. Toute modification dans la composition de ménage des usagers bénéficiaires en cours d'année n'est prise en compte par l'opérateur de l'eau visé à l'article 17, § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup>, qu'à partir du 1<sup>er</sup> janvier de l'année civile qui suit, sur la base d'une recherche au Registre national actualisée annuellement par l'opérateur de l'eau.

Le montant calculé conformément à l'alinéa 2 sera soit déduit directement d'une facture d'acompte trimestrielle ou de la facture de régularisation émise annuellement par l'opérateur de l'eau visé à l'article 17, § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup>, pour les usagers disposant d'un compteur individualisé propre au ménage, soit versé par ledit opérateur sur le compte bancaire des usagers dont la consommation est calculée de manière collective.

Après avis de Brugel, le Gouvernement arrête les montants et les modalités de calcul, de versement et de financement de cette intervention sociale.

L'information selon laquelle un usager bénéficie de l'intervention majorée de l'assurance soins de santé visée à l'alinéa 1<sup>er</sup> fait l'objet d'un échange automatique de données, à partir du numéro de Registre national, entre la Banque-carrefour de sécurité sociale et l'opérateur de l'eau visé à l'article 17, § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup>, ou tout tiers désigné par celui-ci pour assurer le traitement de ces données. Le traitement des données à caractère personnel échangées se fait dans le respect des dispositions en matière de protection des données à caractère personnel et après délibération de la chambre sécurité sociale et santé du comité de sécurité de l'information conformément à l'article 15 de la loi du 15 janvier 1990 relative à l'institution et à l'organisation d'une Banque-carrefour de la sécurité sociale. Le traitement de ces données est réalisé à la seule fin de l'application de l'intervention sociale visée au présent paragraphe et elles sont conservées le temps nécessaire à cette fin avec un maximum de cinq ans.

L'usager de l'eau bénéficiant de l'intervention majorée de l'assurance soins de santé au 1<sup>er</sup> janvier d'une année donnée mais auquel le bénéfice de l'intervention sociale n'a pas été octroyé automatiquement dans le cadre du traitement des données échangées conformément à l'alinéa 5 peut faire une demande écrite pour obtenir cette intervention.

La demande écrite est accompagnée d'une attestation émanant de sa mutuelle ou de la Caisse Auxiliaire d'Assurance Maladie-Invalidité démontrant que l'usager bénéficie de l'intervention majorée de l'assurance soins de santé. Il introduit cette demande auprès de l'opérateur de l'eau visé à l'article 17, § 1<sup>er</sup>, 3<sup>o</sup>, au plus tard le 31 décembre de l'année au cours de laquelle il aurait dû bénéficier de l'intervention, sous peine de déchéance de ce droit pour cette année. Le Gouvernement établit une évaluation de la mise en oeuvre de l'intervention sociale au plus tard trois ans après l'entrée en vigueur de cette mesure....

## 2. Octroi d'une intervention sociale annuelle à tout ménage ayant le statut BIM

---

Cette disposition est décrite à l'article 6 de la nouvelle ordonnance eau. Elle prévoit que l'intervention sociale est une aide spécifique qui est octroyée depuis le 1er janvier 2022 aux usagers de l'eau identifiés comme étant en situation de précarité.

Il s'agit des personnes ou d'un des membres d'un ménage bénéficiant au 1er janvier de l'année civile en cours de l'intervention majorée (BIM). Ce statut est reconnu auprès de la mutuelle dans le cadre des remboursements des prestations de soins de santé.

(voir aussi : <https://www.inami.fgov.be/fr/themes/cout-remboursement/facilite-financiere/Pages/intervention-majoree-meilleur-remboursement-frais-medicaux.aspx>)

## 3. Notion de ménage

---

Dans le cadre de cette ordonnance, la notion de ménage est soit une personne physique isolée, soit plusieurs personnes physiques, unies ou non par les liens familiaux, domiciliées en Région de Bruxelles-Capitale et bénéficiant de la distribution de l'eau potable à des fins domestiques. Il est tenu compte de la composition de ménage connue au registre national au 1er janvier de l'année civile concernée.

## 4. Application du statut BIM

---

L'intervention sociale est donc accordée aux bénéficiaires de l'intervention majorée soins de santé et lorsqu'une personne répond aux conditions du statut BIM, ce droit peut être étendu à tout son ménage.

*Exemple 1:*

*Si la personne qui fait la demande du statut BIM est titulaire, ce droit est étendu à son conjoint ou cohabitant (légal ou de fait) et aux personnes reprises dans leur ménage dans les données du Registre national.*

*Exemple 2 :*

*Si la personne qui fait la demande du statut BIM est une personne à charge, le droit est étendu au conjoint/cohabitant (légal ou de fait) de cette personne à charge, ainsi qu'aux personnes à charge de ce conjoint/cohabitant (légal ou de fait)*

Ce principe d'octroi du statut BIM est suivi pour l'octroi de l'intervention sociale et l'extension de ce droit est valable pour le conjoint/cohabitant (légal ou de fait). Il ne s'applique cependant pas aux personnes en colocation non domiciliées, ou aux personnes qui ont leur domicile légal dans une institution de repos, de soins ou autre, ou pour les personnes qui partagent leur domicile légal et leur alimentation en communauté religieuse ou philosophique.

## 5. Ouverture du droit à l'intervention sociale

---

L'intervention sociale sera accordée annuellement pour une année entière à tout ménage ayant le statut BIM à la date du 1er janvier de l'année en cours. Ils conservent cet avantage pour l'année entière et ce même s'ils perdent ce statut en cours d'année.

Cependant, si ce statut BIM est acquis en cours d'année par le ménage ou par la personne faisant partie de ce ménage, l'intervention sociale ne sera acquise que pour l'année suivante.

Il faut être attentif car ce statut BIM est accordé de manière automatique pour les personnes bénéficiaires de certains types de revenus mais dans d'autres cas, il faut en faire la demande à la mutuelle.

En conséquence, il y a un risque de situations de non-recours et il appartiendra à tout acteur (social) d'assurer une bonne communication pour permettre l'octroi de cette intervention sociale aux usagers de l'eau qui peuvent y prétendre.

## 6. Quel sera le montant de cette intervention sociale?

---

Cette intervention est composée :

- d'un prix fixe (forfaitaire pour tous les ménages) : 6 €
- d'une part variable dépendant du nombre de personnes composant le ménage tel que repris au registre national au 1er janvier de l'année concernée : 30 €/par personne.

*Exemple :*

*Un ménage avec deux personnes :*

*Part fixe 6 € + Part forfaitaire 30 € par personne donc 60 € = Total 66 €*

## 7. Quelles sont les modalités d'octroi de l'intervention sociale pour 2022?

---

- L'intervention sociale aux ménages ayant le statut BIM sera effectué par un paiement direct par VIVAQUA sur le n° de compte transmis par la personne et pour les personnes ayant un compteur d'eau individuel et pour les personnes occupant un immeuble avec un compteur d'eau collectif.
- Via le croisement des informations que VIVAQUA reçoit de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale et Registre national, l'ensemble des ménages avec une personne ayant le statut BIM en Région de Bruxelles-Capitale sera identifié.
- VIVAQUA adressera un courrier accompagné d'un formulaire de réponse à ces ménages en demandant de transmettre à VIVAQUA (voir annexe)
  - **ou** via le site : [www.vivaqua.be/fr/intervention-sociale/](http://www.vivaqua.be/fr/intervention-sociale/)
  - **ou** par le renvoi du formulaire complété en utilisant, l'enveloppe préaffranchie se trouvant en annexe du courrier, ou par le dépôt du formulaire au siège social de VIVAQUA (bvd de l'Impératrice 17-19, 1000 Bruxelles).
- 2 informations sont demandées au bénéficiaire de l'intervention sociale :
  - le numéro de Registre national
  - le numéro de compte en banque sur lequel le montant doit être versé
- VIVAQUA attend ces informations avant le 31 décembre 2022.
- Le versement de l'intervention sociale intervient environ 10 semaines après la réception de ces informations.
- Un numéro d'appel gratuit (0800 62 168) est prévu en vue de répondre aux questions qui peuvent survenir.
- Dans ce cadre également, des efforts devront être développés pour éviter les situations de non-recours. En effet, la nécessité de remplir un formulaire, pour les personnes BIM, pourrait hypothéquer l'octroi de ce droit.
- L'élaboration d'un processus d'automatisation pour les personnes ayant un compteur d'eau individuel est en cours de développement pour s'appliquer à partir de 2023.

## 8. Protection des données

---

Il appartient à VIVAQUA de croiser la base de données des usagers avec la base de données des bénéficiaires du BIM et avec le Registre national pour déterminer le nombre de personnes qui composent ménage. VIVAQUA possède un Data Protection Officer et est donc soumise à la législation relative à la protection des données personnelles.

## 9. La personne n'a pas reçu de courrier de VIVAQUA

---

Il est possible que la personne destinataire déclare ne pas avoir reçu ou avoir perdu le courrier de VIVAQUA relatif à l'intervention sociale.

Dans ce cas, il faut distinguer 2 situations :

- La personne destinataire occupe toujours l'immeuble dans lequel elle est domiciliée ? Un duplicata du courrier lui sera réexpédié par VIVAQUA sur simple demande (par courrier, mail, téléphone)
- La personne destinataire a déménagé et n'habite plus dans l'immeuble dans lequel le courrier lui a été adressé → elle devra prendre contact avec VIVAQUA via le numéro gratuit 0800 62 168 et produire le document ad hoc de l'administration communale ou régionale attestant sa demande de domiciliation dans un autre immeuble, soit en le téléchargeant directement sur le site [www.vivaqua.be/fr/intervention-sociale/](http://www.vivaqua.be/fr/intervention-sociale/), soit par mail ou par courrier adressé à VIVAQUA. Moyennant cette preuve, le courrier lui sera renvoyé par mail ou réexpédié à sa nouvelle adresse par VIVAQUA.

Editeur responsable  
Khalid ZIAN, Président de la Fédération des CPAS Bruxellois,  
Brulocalis – rue d’Arlon 53 à 1040 Bruxelles