

**BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT**

**PARLEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE**

**INTEGRAAL VERSLAG VAN DE INTERPELLATIES EN DE VRAGEN**

**COMPTE RENDU INTÉGRAL DES INTERPELLATIONS ET  
DES QUESTIONS**

**COMMISSIE VOOR HET LEEFMILIEU EN DE ENERGIE**

**BELAST MET HET NATUURBEHOUD, HET WATERBELEID  
EN DE OPENBARE NETHEID**

**COMMISSION DE L'ENVIRONNEMENT ET DE L'ÉNERGIE**

**CHARGÉE DE LA CONSERVATION DE LA NATURE, DE LA POLITIQUE DE L'EAU  
ET DE LA PROPRIÉTÉ PUBLIQUE**

**VERGADERING VAN DINSDAG 8 JANUARI 2019**

**RÉUNION DU MARDI 8 JANVIER 2019**

**VOORLOPIG VERSLAG**

Nog niet goedgekeurd door de sprekers.  
Niet citeren zonder de bron te vermelden.

**COMPTE RENDU PROVISoire**

Non encore approuvé par les orateurs.  
Ne pas citer sans mentionner la source.

**Voorzitterschap: mevrouw Viviane Teitelbaum, voorzitter.**

[103]

**MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW ELS AMPE**

**AAN DE HEER RUDI VERVOORT, MINISTER-PRESIDENT VAN DE BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BELAST MET PLAATSELIJKE BESTUREN, TERRITORIALE ONTWIKKELING, STEDELIJK BELEID, MONUMENTEN EN LANDSCHAPPEN, STUDENTENAANGELEGENHEDEN, TOERISME, OPENBAAR AMBT, WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK EN OPENBARE NETHEID,**

**EN AAN MEVROUW CÉLINE FREMAULT, MINISTER VAN DE BRUSSELSE HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BELAST MET HUISVESTING, LEVENSKWALITEIT, LEEFMILIEU EN ENERGIE,**

**betreffende "de klantendienst van Vivaqua".**

[105]

**Mevrouw Els Ampe (Open Vld).**- Ondanks allerlei goede voornemens blijft de klantenservice bij Vivaqua ondermaats. Het bedrijf is moeilijk bereikbaar voor klanten. Klanten kunnen geen contact opnemen via e-mail of sociale media. Per telefoon is de klantendienst maar bereikbaar tot 16 uur en het personeelstekort leidt tot zeer lange wachttijden. Na een wachttijd van tien minuten kunnen klanten hun telefoonnummer opgeven om teruggebeld te worden, maar dat gebeurt niet. Zoiets lijkt me kenmerkend voor een bedrijf dat zich weinig aantrekt van de kwaliteit van de dienstverlening. In het geval van een privébedrijf kan de klant overschakelen op een andere aanbieder, maar Vivaqua heeft een monopoliepositie. Of Vivaqua nu een goede of een slechte service verleent, er is geen invloed op de inkomsten. Een slechte service weegt echter wel op het imago van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van Vivaqua zelf.

In het laatste activiteitenverslag stond te lezen dat in 2016 minder dan 28% van de oproepen behandeld werd. Er was echter beterschap in zicht: de verbetering van de klantendienst werd uitgeroepen tot een prioritair project. In de lente van 2018 zou er een nieuw callcenter komen. Dankzij dat hulpmiddel zouden vragen beter gekanaliseerd worden. Ook zouden er dag en nacht andere communicatiemogelijkheden worden aangeboden. De lente van 2018 ligt al een tijdje achter ons, maar van die plannen lijkt nog niet veel in huis te zijn gekomen.

[107]

Bent u op de hoogte van de problemen met de klantendienst van Vivaqua?

Weet u hoeveel klachten er bij de Nederlandstalige en de Franstalige klantendienst binnenkomen? Hoeveel van die klachten worden behandeld? Hoelang zijn de wachttijden voor de klanten?

---

Als Vivaqua zich een beeld wil vormen van de klanttevredenheid, dan kan dat gemakkelijk met behulp van interactive voice response (IVR), waarbij een computer automatisch terugbelt en de klant enkele korte vragen stelt. Het kan een eerste stap zijn naar een betere klantenervaring. Als Vivaqua dankzij IVR daarvan een stand van zaken kan maken, kan de intercommunale haar doelstellingen bepalen.

[109]

**Mevrouw Céline Fremault, minister.**- De klantendienst van Vivaqua is telefonisch bereikbaar tijdens de kantooruren, van 8.30 tot 16 uur. Dat zijn ook de openingsuren van de loketten. Daarnaast is de klantendienst bereikbaar per e-mail, via de webpagina en Facebook.

Sinds 1 april 2018 is Vivaqua vlotter bereikbaar per telefoon dankzij de installatie een Voxtron-contactcenter van Nextel.

[111]

*(poursuivant en français)*

L'introduction de Voxtron a connu des difficultés initiales. Néanmoins, l'accessibilité téléphonique s'est améliorée depuis sa mise en œuvre, puisque le nombre d'appels traités a augmenté d'environ 20%. Actuellement, le centre d'appels reçoit environ 500 appels par jour. En novembre, 53,05% des appels ont été traités. Le temps d'attente moyen était alors de 13 minutes et 41 secondes.

[113]

*(verder in het Nederlands)*

Er worden geen gesprekken opgenomen. Bovendien beheersen heel wat Brusselaars de tweede taal en aarzelen ze niet om die te gebruiken. Die hoffelijkheid maakt me blij.

[115]

*(poursuivant en français)*

Il n'y a pas de relevés réalisés actuellement. Il serait intéressant d'effectuer des relevés et des comptages un an après la mise en place du nouveau centre d'appels. Celui-ci ayant débuté ses activités le 1er avril 2018, cela vaudrait la peine de refaire un essai à partir du 1er avril 2019, pour voir comment les choses ont évolué.

[117]

*(verder in het Nederlands)*

Ongeveer een vijfde van het personeel van de klantendienst is Nederlandstalig. Daarnaast legden alle personeelsleden een basistest af bij Selor. De oproepen in het Nederlands worden uiteraard zo veel mogelijk door Nederlandstalige medewerkers behandeld.

[119]

*(poursuivant en français)*

Tout client qui demande un rappel sera recontacté dans un délai dépendant du nombre d'employés. Les résultats du centre d'appels se sont déjà améliorés, mais l'entreprise continuera certainement à investir dans l'optimisation de ses services.

À titre d'exemple, le tableau des effectifs de 2019 prévoit le recrutement de personnel supplémentaire pour le service à la clientèle, ce qui conduira sans aucun doute à une amélioration significative du service.

[121]

*(verder in het Nederlands)*

Daarnaast werkt Vivaqua aan een strategisch plan voor 2019-2024 met de naam VivaNext. De verbetering van de klantenrelaties speelt daar een belangrijke rol in. In strategische workshops wordt bekeken hoe de klantendienst beter kan reageren en de communicatie met de klanten via alle moderne kanalen een duwtje in de rug kan krijgen.

[123]

*(poursuivant en français)*

Enterprise Resource Planning (ERP), un nouveau logiciel permettant de renforcer le fonctionnement interne de la société, sera également mis en place en 2021 dans le cadre du plan stratégique 2019-2024. Il permettra de rationaliser tous les processus d'entreprise et d'améliorer le service et l'accessibilité.

[125]

*(verder in het Nederlands)*

Vivaqua beschouwt de verbetering van de dienstverlening als een prioriteit. Daarna is het de bedoeling om de werking te evalueren aan de hand van een enquête.

[127]

*(poursuivant en français)*

Je propose que le nouveau système soit testé un an après son démarrage, aux environs du 1er avril 2019.

L'optimisation des services constitue une réelle priorité pour les responsables de Vivaqua. Les choses s'étant très largement améliorées à ce niveau, ils ont la volonté de poursuivre en ce sens. Cela transparaît d'ailleurs dans leur plan stratégique.

[129]

**Mevrouw Els Ampe (Open Vld).**- U had het over 13 minuten en 41 seconden. Bedoelde u de wachttijd of de tijdsduur van een oproep?

[131]

**Mme Céline Fremault, ministre.**- Il s'agit du temps d'attente moyen.

[133]

**Mevrouw Els Ampe (Open Vld).**- De gemiddelde wachttijd is dus nog langer geworden. Vroeger bedroeg die tien minuten, wat al enorm lang is.

Misschien kan Vivaqua Twitter toevoegen aan zijn contactopties en zich laten inspireren door de communicatie van de MIVB, want van alle Brusselse overheidsdiensten is dat de dienst die het best met de gebruikers communiceert. Uit uw antwoord heb ik begrepen dat de klanten die hun nummer achterlaten, momenteel niet allemaal systematisch worden teruggebeld.

[135]

**Mme Céline Fremault, ministre.**- Le rappel n'est en effet pas systématique, il faut le demander.

[137]

**Mevrouw Els Ampe (Open Vld).**- In de toekomst zal dat misschien het geval zijn, maar nu komt er nog niets van in huis.

[139]

**Mme Céline Fremault, ministre.**- Aujourd'hui, chaque client qui le demande est rappelé.

[141]

**Mevrouw Els Ampe (Open Vld).**- U zegt dat de oproepen met 20% zijn gestegen. Een verhoging van 20% levert toch geen toename met 50% op?

[147]

**Mme Céline Fremault, ministre.**- Le nombre d'appels traités a augmenté de 20%, ce qui indique une meilleure rentabilité du Voxtron Contact Center. Cela représente une moyenne de 500 appels par jour.

En novembre, 53% des appels ont été directement traités, avec un délai d'attente moyen de treize minutes. Il n'y a plus de statistiques en cours pour le moment.

La question du contact avec le client occupe une place centrale dans le plan 2019-2024 de Vivaqua.

Je propose de transmettre à Vivaqua votre suggestion concernant la STIB. Je propose également de tester le nouveau système en avril 2019 pour disposer d'un certain laps de temps et d'un premier bilan, un an après la mise en place du système.

- *L'incident est clos.*

[151]

**MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW ANNEMIE MAES**

---

**AAN MEVROUW CÉLINE FREMAULT, MINISTER VAN DE BRUSSELSE  
HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BELAST MET HUISVESTING, LEVENSKWALITEIT,  
LEEFMILIEU EN ENERGIE,**

**betreffende "de aanmaningsbrief door de Europese Commissie inzake luchtkwaliteit".**

[153]

**Mevrouw Annemie Maes (Groen).**- België kreeg onlangs een schriftelijke aanmaning van de Europese Commissie omdat ons land de Europese wetgeving inzake luchtkwaliteit en schone lucht niet respecteert. Het gaat om de omzetting van de Europese richtlijn 2008/50/EG van 21 mei 2008. De Europese Commissie merkt op dat er in Brussel geen daling van de NO<sub>2</sub>-uitstoot wordt vastgesteld en dat er vooral in Brussel en Antwerpen nog steeds overschrijdingen plaatsvinden.

De Europese Commissie wijst op de lange voorgeschiedenis. België heeft bij voortduring niet voldaan aan de bindende grenswaarden voor stikstofdioxide in het Brussels Gewest sinds die waarden in 2010 zijn ingevoerd. Ons land weet in feite al twintig jaar dat de dwingende normen voor NO<sub>2</sub> er zouden komen en vanaf 2010 moesten worden gehaald.

De Europese Commissie blijft bij haar standpunt dat de jaarlijkse grenswaarden in de zone Brussel aanhoudend zijn overschreden sinds ze in 2010 van kracht werden en dat die overschrijdingen nog altijd voortduren. De grenswaarden voor NO<sub>2</sub> werden niet gerespecteerd in de meetstations van Haren en Elsene tussen 2010 en 2016. Dat gebeurde zonder enige onderbreking. Volgens de Europese Commissie wordt niet aan de NO<sub>2</sub>-grenswaarden voldaan, indien een of meer meetpunten een overschrijding registreren. De website van de Intergewestelijke Cel voor het Leefmilieu (Ircel) stelt dat voor 2017 de overschrijding in het meetpunt van Elsene ook in 2017 voortduurde en 49 microgram per m<sup>3</sup> zou bedragen. Tijdens de vergadering van 6 juni 2018 werd door de Belgische autoriteiten bevestigd dat de in 2017 hoogst gemeten NO<sub>2</sub>-concentratie in de zone 49 microgram per m<sup>3</sup> bedroeg. Daarbij hebben ze ook meegedeeld dat ze naar verwachting aan de grenswaarden zullen kunnen voldoen tussen 2020 en 2025.

[155]

De Europese Commissie bevestigde dat wegverkeer, maar vooral de uitstoot van dieselloftuigen, de belangrijkste en meest problematische oorzaak is van de overschrijding van de NO<sub>2</sub>-uitstoot in ons land. Ongeveer 68% is afkomstig van het wegverkeer en circa 23% van de verwarming van gebouwen. Voorts wijst de Europese Commissie erop dat overheden niet in alle vrijheid mogen beslissen om bepaalde maatregelen al dan niet in te voeren als de verbetering van de luchtkwaliteit uitblijft en de Europese normen stelselmatig worden overschreden. Ook het Europees Hof van Justitie bevestigd dat. Daarbij is de notie "zo spoedig mogelijk" van groot belang. Brussel mag niet nodeloos talmen met acties om de opgelegde luchtkwaliteitsnormen te halen. Dat was trouwens het uitgangspunt van de rechter die het Vlaams Gewest op 10 oktober 2018 veroordeelde naar aanleiding van de milieustakingsvordering van Greenpeace met betrekking tot luchtkwaliteit.

De Europese Commissie is bijzonder kritisch voor alle luchtplannen die tot dusver werden opgesteld in België. Over het Brussels luchtkwaliteitsplan van 2016 is de Europese Commissie van mening dat de autoriteiten het niet specifiek hebben aangenomen voor de verbetering van de luchtkwaliteit in de zone Brussel. Het Gewestelijk Lucht-Klimaat-Energieplan werd niet specifiek ingevoerd wegens de overschrijding van de grenswaarden voor NO<sub>2</sub> in de zone Brussel en is bijgevolg niet specifiek bedoeld om aan die grenswaarden te voldoen. Het bereik van het plan is veel ruimer en lijkt volgens de Europese Commissie vooral te zijn bedoeld om de uitstoot van broeikasgassen terug te dringen. Het plan bepaalt geen

termijn voor de verwezenlijking van de doelstellingen. De uitvoering van het Gewestelijk Lucht-Klimaat-Energieplan, al dan niet in combinatie met het Brussels Wetboek van lucht, klimaat en energiebeheersing, zal dan ook niet volstaan om te garanderen dat er binnen de kortst mogelijke termijn een einde wordt gemaakt aan de systematische en voortdurende overschrijding van de grenswaarden voor NO<sub>2</sub> in de zone Brussel.

[157]

De Europese Commissie bepaalt ondubbelzinnig het beoordelingskader met de criteria waaraan het Gewestelijk Lucht-Klimaat-Energieplan en het Gewestelijk Mobiliteitsplan moeten voldoen. Het is duidelijk dat het huidige plan daar niet aan beantwoordt.

De lage-emissiezones (LEZ) zijn volgens de Europese Commissie niet toereikend om zo spoedig mogelijk aan de wetgeving te voldoen. Dat geldt zowel voor Brussel als voor Antwerpen. De LEZ in Brussel heeft dus onvoldoende effect en levert niet snel genoeg resultaten op. Afgezien van de lage emissiezone bestaan er geen kortetermijnmaatregelen die gericht zijn op de snellere vervanging van de meest vervuilende voertuigen. Op passieve wijze naar een verminderde uitstoot streven door de vernieuwing van het wagenpark zal volgens de Europese Commissie waarschijnlijk ontoereikend zijn om de periode van overschrijding zo kort mogelijk te houden.

De Belgische autoriteiten hebben niet aangetoond dat er voldoende en geschikte maatregelen zijn genomen die zich richten op de voornaamste bron van NO<sub>2</sub>-concentraties in de zone Brussel, namelijk het wegverkeer. Voorts staat het niet vast dat die maatregelen volstaan om de overschrijding van de normen zo snel mogelijk te beëindigen.

De Europese Commissie merkt op dat dieselgate al jaren gekend is en dus onmogelijk als excuus kan worden ingeroepen door ons land om de opgelegde luchtkwaliteitsnormen niet te halen. Ook de federale regering blijft in gebreke, onder meer door de fiscale steun voor bedrijfswagens voort te zetten. Ten slotte roept de Europese Commissie op tot een betere monitoring van de luchtkwaliteit. Als ons land niet tijdig reageert, kan dat aanleiding geven tot de start van een inbreukprocedure voor de overschrijding van de normen voor stikstofdioxide en fijnstof.

Zult u op basis van de aanmaning van de Europese Commissie overgaan tot een grondige aanpassing van het Gewestelijk Lucht-Klimaat-Energieplan, met juridisch bindende maatregelen? Zult u naar aanleiding van diezelfde aanmaning overgaan tot een grondige herwerking van de LEZ-ordonnantie van 2017? Zal de lijst met uitzonderingen voor de LEZ (met betrekking tot vrachtwagens, politievoertuigen, vuilniswagens enzovoort) worden aangepast?

[159]

Welke andere maatregelen wilt u in het kader van de LEZ nemen?

Hoe ziet de uitfasering van vervuilende dieselwagens eruit?

Zult u werk maken van de aanbeveling van de Europese Commissie voor een betere NO<sub>2</sub>-monitoring? Zult u daarvoor een beroep doen op de burgerwetenschap (citizen science)?

[161]

**Mevrouw Céline Fremault, minister.**- Luchtkwaliteit is een prioriteit in het kader van de volksgezondheid.

België diende eind december 2018 een eerste versie van zijn nationaal energie- en klimaatplan 2030 (NEKP) in bij de Europese Commissie. Daarin is een Brussels deel opgenomen dat in juli 2018 werd goedgekeurd.

Op basis van die Brusselse bijdrage werkte de regering nieuwe maatregelen uit, voor energie en klimaat enerzijds en voor luchtkwaliteit anderzijds. Het gewest voert immers een geïntegreerd lucht-, klimaat- en energiebeleid om een zo groot mogelijke synergie te bewerkstelligen en neveneffecten te voorkomen.

[163]

*(poursuivant en français)*

Les mesures du PNEC seront reprises à terme dans le Plan régional air-climat-énergie (PACE), adopté en 2016, après son évaluation prévue en 2019. À la lecture de la contribution bruxelloise au PNEC, vous aurez constaté l'émergence de nouvelles mesures fortement liées à la qualité de l'air et revêtant un caractère contraignant.

En matière de chauffage, citons l'inscription dans la législation de l'interdiction, dès 2021, de l'installation d'appareils fonctionnant au charbon ou d'équipements de chauffage central fonctionnant au bois ou aux dérivés du bois. Il en va de même pour le chauffage au mazout, dont l'installation sera interdite dès 2025.

Le volet bruxellois du PNEC fait également référence au plan de mobilité Good Move, en cours d'élaboration. Selon une première analyse de ce plan, les initiatives qu'il contient induisent une diminution de 21% des kilomètres parcourus par des véhicules à l'horizon 2030. Outre les économies d'énergie, le plan se traduira donc par une amélioration de la qualité de l'air. J'espère que le gouvernement pourra l'adopter sous peu en première lecture.

[165]

En ce qui concerne le renforcement de la zone de basse émission (LEZ), la législation prévoit la réalisation d'une évaluation annuelle du dispositif par Bruxelles Environnement. Ce rapport annuel a pour objectif d'évaluer les effets du dispositif et de vérifier si des mesures complémentaires doivent être prises pour améliorer son efficacité.

Le premier rapport portera sur l'effet de la première année de la LEZ, soit 2018. Mon administration procède pour l'instant au démarrage des analyses. C'est donc sur cette base - et sur la base des rapports annuels suivants - que d'éventuelles décisions de renforcement de la LEZ pourront être prises par le gouvernement. Nous pourrions ainsi ajouter des catégories, comme par exemple les deux-roues, mais aussi apporter des modifications ou des dérogations.

Cela a toujours été prévu de cette façon. Nous avons démarré le dispositif et il faut d'abord vérifier s'il fonctionne. Ensuite, nous avons mis en place les périodes de tolérance, qui étaient bien nécessaires pour certaines personnes, avant de mettre en place les infractions et les verbalisations.

Au 1er novembre, je puis vous assurer que tout avait été mis en place. Nous vérifions que tout fonctionne. Nous avons procédé à une nouvelle étape. Entre décembre et janvier, j'ai fait office, à titre personnel, de centre d'appels pour la LEZ, que ce soit sur les réseaux sociaux ou ailleurs. Il faut en effet toujours faire de la pédagogie et réexpliquer que ce n'est pas parce qu'une voiture passe le contrôle technique qu'elle ne pollue pas, même si elle ne roule que quelques dizaines de kilomètres par an. Il y a beaucoup d'explications à donner encore et toujours.



---

Nous n'avons pas encore assez de recul pour savoir s'il faut directement adapter le système. Nous devons observer les résultats de 2018, avec le phasage, la période de tolérance et l'entrée en vigueur des amendes. La deuxième année est beaucoup plus lourde, puisque 20.000 véhicules sont désormais concernés.

Toute décision de rehaussement aura donc des conséquences sur le plan budgétaire et opérationnel, puisque des mesures d'accompagnement sont prévues, notamment pour les entreprises.

[167]

En ce qui concerne la sortie du diesel et de l'essence, Bruxelles Environnement a débuté en septembre 2018 un processus de consultation des parties prenantes, dont les résultats intermédiaires sont attendus ce mois-ci.

En plus de cette consultation, deux études seront aussi entamées prochainement, dont une en collaboration avec Bruxelles Mobilité et Bruxelles Économie et Emploi (BEE). Sur la base de ces éléments, une feuille de route sera réalisée pour organiser concrètement les sorties du diesel et de l'essence.

[169]

*(verder in het Nederlands)*

Ten slotte zijn er de metingen van de uitstoot van stikstofdioxide (NO<sub>2</sub>). Het meetnet voor de luchtkwaliteit telt negen meetpunten.

[171]

*(poursuivant en français)*

Ces stations de mesure sont installées dans des endroits représentatifs de la Région. Je vous l'ai dit, pour répondre aux inquiétudes de la population, il a été décidé d'étendre le réseau et de placer huit stations supplémentaires, à raison d'une station par an en moyenne.

Compte tenu des inquiétudes et des recommandations qui ressortent du rapport spécial de la Cour des comptes, les nouveaux emplacements concerneront principalement des sites exposés, voire fortement exposés, aux émissions du trafic, tout en respectant les recommandations des directives de 2008 et 2015 en matière d'implantation des points de prélèvement. Nous en avons déjà discuté et vous m'aviez parlé du nord de la Région. Le choix des emplacements est en cours de finalisation.

De façon complémentaire, la possibilité de mesurer la qualité de l'air par des capteurs à faible coût est aujourd'hui évaluée, puisqu'un subside spécifique a été octroyé au Brusselse Raad voor het Leefmilieu (Bral) à cette fin. Nous attendons que le Bral nous recontacte pour poursuivre le travail et finaliser le déploiement de cette mesure.

[173]

**Mevrouw Annemie Maes (Groen).**- U zei dat u het Brusselse deel van het nationaal energie- en klimaatplan 2030 in december hebt overgemaakt en dat het in januari beschikbaar zal zijn. Kan ik daar een kopie van krijgen?

*(Instemming van mevrouw Fremault)*

[177]

**Mme Céline Fremault, ministre.**- Je vous propose même de venir le présenter, si vous le souhaitez.

[179]

**Mevrouw Annemie Maes (Groen).**- Het zou goed zijn indien we het op voorhand digitaal ontvingen, dan zouden we het al kunnen doornemen.

[181]

**Mme Céline Fremault, ministre.**- Nous pouvons fixer une réunion de présentation du Plan national énergie-climat (PNEC) en janvier. Je vous expliquerai comment nous avons travaillé et ce que les autres Régions y ont placé.

[185]

Je vous garantis que vous disposerez d'une copie du Plan air-climat-énergie (PACE) avant sa présentation en commission.

[187]

**Mevrouw Annemie Maes (Groen).**- U zei dat de LEZ na een jaar zal worden geëvalueerd. Wanneer mogen we die evaluatie verwachten?

[189]

**Mme Céline Fremault, ministre.**- Cette analyse est en cours de finalisation, puisqu'il faut clôturer l'année 2018.

[191]

**Mevrouw Annemie Maes (Groen).**- Wanneer zal de evaluatie klaar zijn? In maart?

[193]

**Mme Céline Fremault, ministre.**- J'aimerais que cette analyse soit disponible au printemps. L'idéal serait, dans la perspective d'une analyse annuelle, que les résultats soient systématiquement disponibles au printemps de l'année suivante, plutôt que l'été suivant.

[195]

**Mevrouw Annemie Maes (Groen).**- U bent van plan om de LEZ aan te passen, rekening houdend met de conclusies van de evaluatie. Eventueel zullen voertuigen waarvoor nu uitzonderingen gelden, toch verboden worden.

[197]

**Mme Céline Fremault, ministre.**- De façon générale, nous connaissons les difficultés en matière de qualité de l'air. Comme nous allons réaliser un suivi, les indicateurs nous permettront de voir s'il subsiste des difficultés, si une amélioration est observée ou s'il faut donner un coup d'accélérateur à notre action.

Comme je l'ai toujours dit, il était important que ce parlement adopte la base légale. Il était aussi nécessaire de démarrer le système et s'assurer que celui-ci fonctionne. Cela nécessitait un dispositif lourd, avec beaucoup d'administration. Et le système fonctionne.

La première année est, comme toujours, une année de test. Il faut vérifier comment les choses fonctionnent et voir si elles doivent être réévaluées. Quand nous aurons les résultats, il faudra systématiser nos actions d'évaluation pour ne pas perdre neuf mois chaque fois que nous voulons disposer d'une évaluation rapide.

2019, année réelle de transition, marquera un premier coup d'accélérateur qui s'accentuera encore en 2020. La transition n'est pas simple, mais, comme vous l'avez certainement lu pendant les vacances, les comportements d'achat changent.

On constate aussi que les stations-service et les véhicules au gaz naturel comprimé (CNG) et au gaz de pétrole liquéfié (LPG) - à propos desquels Julien Uyttendaele m'interroge souvent - progressent très fort, même à Bruxelles. La dynamique est donc changée. Quand les consultations concernant la sortie du diesel et de l'essence seront finalisées, nous pourrons donner un coup d'accélérateur supplémentaire.

[199]

**Mevrouw Annemie Maes (Groen).**- Mag ik suggereren om een aparte vergadering aan de LEZ te wijden, zodra de evaluatie er is of om het evaluatierapport aan de commissieleden te bezorgen?

[203]

**Mme Céline Fremault, ministre.**- D'accord. Je pense que 2019 sera l'année la plus importante. L'année 2018 a marqué la mise en place du système.

**Mme Annemie Maes (Groen).**- De plus, très peu de voitures étaient concernées.

**Mme Céline Fremault, ministre.**- En effet. Aujourd'hui, le nombre de voitures concernées est beaucoup plus élevé. Pour disposer d'une analyse fine, la plus pertinente qui soit, je pense qu'il faudra attendre 2020. Mais le plus important, c'est que le système fonctionne. Pour cela, un gros effort de pédagogie reste à accomplir. La voiture est un sujet particulièrement délicat !

- *L'incident est clos.*

[215]

## **MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW ELS AMPE**

**AAN MEVROUW CÉLINE FREMAULT, MINISTER VAN DE BRUSSELSE  
HOOFDSTEDELIJKE REGERING, BELAST MET HUISVESTING, LEVENSKWALITEIT,  
LEEFMILIEU EN ENERGIE,**

**betreffende "het uitrusten van oude voertuigen met nieuwe motoren en de toegang tot de LEZ".**

[217]

**Mevrouw Els Ampe (Open Vld).**- In oktober 2018 is in Brussel de lage-emissiezone (LEZ) in werking getreden. De meest vervuilende voertuigen krijgen geen toegang meer tot het Brussels Hoofdstedelijk

Gewest. De nieuwe normen, gebaseerd op de euronormen voor voertuigen, worden met de jaren strenger. Zo mogen in 2025 ook dieselveertuigen met euronorm 5 het gewest niet meer in.

Wat als van een voertuig dat geen toegang meer heeft tot de LEZ, de motor wordt vervangen door een exemplaar dat wel aan de norm voldoet, bijvoorbeeld een elektrische motor? Voorziet de wet in de mogelijkheid dat die voertuigen wel toegang krijgen tot de LEZ?

Zo niet, op welke manier kan ervoor gezorgd worden dat voertuigen die in de praktijk aan de toelatingscriteria van de LEZ voldoen, effectief in het gewest worden toegelaten?

[219]

**Mme Céline Fremault, ministre.**- Ce sujet est sans fin ! Nous discutons à l'instant avec mon collaborateur d'une visite que nous envisageons de faire au Salon de l'auto pour découvrir les différentes alternatives qui y sont présentées.

In fine, la voiture à usage personnel reste un élément essentiel, et l'on se penche peu sur des modes de déplacement alternatifs. Beaucoup de personnes adhèrent au principe de garder une voiture à usage personnel mais d'en acquérir une plus propre. Une majorité des gens estiment en effet encore qu'ils ne peuvent se passer de leur voiture et opter pour d'autres modes de déplacement en complémentarité.

**Mme Annemie Maes (Groen).**- Il existe aussi la formule du covoiturage.

**Mme la présidente.**- Cette option n'est pas celle que choisissent la majorité des gens.

**Mme Céline Fremault, ministre.**- En effet. L'évolution est en cours, mais l'adage "ma voiture, ma liberté" reste une réalité pour beaucoup de personnes, même pour celles qui sont très âgées. Je puis vous assurer que cela reste une réalité pour les concitoyens âgés, voire très âgés, qui m'écrivent.

[227]

*(verder in het Nederlands)*

Sinds 1 januari 2018 beslaat de LEZ het volledige grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De euronorm en het type brandstof bepalen of een voertuig toegang krijgt tot de LEZ. In de wetgeving staat dat als de euronorm niet gekend is, de datum van de eerste inschrijving van het voertuig bepalend is.

[229]

*(poursuivant en français)*

En ce qui concerne le contrôle des véhicules dont la motorisation serait modifiée pour respecter une norme Euro supérieure, il faut noter que changer le moteur du véhicule est possible, mais que cela implique pas mal de démarches. Une telle modification nécessite une nouvelle homologation du véhicule, afin de disposer de papiers conformes.

[231]

*(verder in het Nederlands)*

---

Om na te gaan of het voertuig aan een hogere euronorm voldoet, moet het een emissietestcyclus op erkende teststroken doorstaan. Helaas kan die test niet in België worden uitgevoerd, omdat dergelijke teststroken bij ons niet beschikbaar zijn. De test is wel mogelijk in Frankrijk of Duitsland.

Erkende keuringsorganismes, zoals AIB Vinçotte brengen het voertuig naar de testlocatie.

[233]

*(poursuivant en français)*

Ce test d'émissions effectué par une société française ou allemande en deux ou trois heures est réalisé sous le regard de Vinçotte et le coût de l'homologation est d'environ 2.500 euros.

Lorsque le véhicule dispose de sa nouvelle homologation, il est possible d'en informer la Direction de l'immatriculation des véhicules (DIV) pour effectuer la correction des données. Les nouvelles caractéristiques du véhicule sont alors automatiquement prises en compte pour la zone de basse émission (LEZ) bruxelloise et pour les autres.

[235]

*(verder in het Nederlands)*

Als uit het EEG-certificaat van overeenstemming of uit een ander document dat door een overheidsinstantie wordt aanvaard, een andere euronorm kan worden afgeleid, dan kan de eigenaar bij Brussel Fiscaliteit een administratieve afwijking aanvragen om foute gegevens te corrigeren.

[237]

*(poursuivant en français)*

La correction peut se faire gratuitement et une fois les démarches effectuées, la nouvelle motorisation du véhicule sera prise en considération dans le cadre du respect des critères de la zone de basse émission de Bruxelles.

Je comprends bien votre inquiétude à propos du test d'émissions, dès lors qu'il n'existe pas en Belgique. Il faudrait investiguer pour voir comment l'effectuer chez nous plutôt qu'à l'étranger.

**Mme Annemie Maes (Groen).**- Cela dépend-il du niveau fédéral ?

**Mme Céline Fremault, ministre.**- Oui, je le crois.

[243]

**Mevrouw Els Ampe (Open Vld).**- Frankrijk en Duitsland zijn buurlanden en het gebeurt niet vaak dat iemand zijn diesel- of benzinemotor vervangt door een andere diesel- of benzinemotor. Wordt in een auto de motor vervangen door een elektrische motor, wat vaker het geval zal zijn, dan heeft de emissietestcyclus geen enkele zin omdat er geen uitstoot meer is. Het zou absurd zijn om die test toch uit te voeren.

Zowel in Nederland als in België zijn er mensen op dat domein actief. Meestal gaat het om eigenaars van oldtimers, die buiten de wetgeving vallen. In andere gevallen gaat het echter om auto's van vijftien tot twintig jaar oud die een elektrische motor krijgen.

Tenzij ik me vergis, geeft de wetgeving daarover geen uitsluitel.

[245]

**Mme Céline Fremault, ministre.-** Le problème qui se pose est celui de l'homologation. Techniquement, nous pourrions procéder à ces tests en Région bruxelloise. Néanmoins, pour que le véhicule soit homologué et que ses documents soient conformes, il faudrait pouvoir recourir à des bancs de test agréés. Or, cet espace de test n'existe pas en Belgique. C'est pour cela que les tests ont lieu en France et en Allemagne.

**Mme Els Ampe (Open Vld).-** On n'en a pas besoin pour un véhicule électrique.

**Mme Céline Fremault, ministre.-** Vous supposez que, dès le moment où l'on achète un véhicule électrique, celui-ci est, de facto, conforme. C'est évidemment le cas. Sauf que sur le plan administratif, on a besoin de cette homologation.

**Mme Els Ampe (Open Vld).-** Mais les Pays-Bas n'ont pas le même problème.

**Mme Céline Fremault, ministre.-** Je n'ai pas connaissance du système mis en place aux Pays-Bas. Je peux me renseigner à ce sujet. En tout cas, en France et en Allemagne, c'est ainsi que cela se passe.

**Mme Els Ampe (Open Vld).-** Aux Pays-Bas, plusieurs sociétés se chargent de remplacer les moteurs à essence par des moteurs électriques et il n'est pas nécessaire d'effectuer des tests sur une voiture électrique.

**Mme Céline Fremault, ministre.-** C'est bien ce que je vous disais. De facto, vous avez raison. Sauf qu'il existe chez nous des législations en matière d'homologation des véhicules et de conformité de leurs documents sur le plan administratif.

Je vais néanmoins m'informer sur les procédures accélérées ou simplifiées en vigueur aux Pays-Bas. S'il existe aux Pays-Bas un système qui facilite la transition et que l'on pourrait installer à Bruxelles, ce serait une bonne chose !

- *L'incident est clos.*

[273]

#### QUESTION ORALE DE M. EMMANUEL DE BOCK

**À MME CÉLINE FREMAULT, MINISTRE DU GOUVERNEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, CHARGÉE DU LOGEMENT, DE LA QUALITÉ DE VIE, DE L'ENVIRONNEMENT ET DE L'ÉNERGIE,**

**concernant "la mise en place de la mensualisation du prix de l'eau".**

[275]

**M. Emmanuel De Bock (DéFI).**- Depuis le 2 juillet, les Bruxellois peuvent demander de recevoir leur facture d'eau chaque mois. Actuellement, la plupart des ménages reçoivent une facture annuelle, mais les montants à payer, souvent élevés, sont lourds à supporter pour les bas et moyens revenus. En conséquence, des plans d'apurement s'étalant sur plusieurs mois sont demandés, avec toutes les contraintes administratives que cela engendre.

Comme je milite depuis des années pour la mensualisation de la facture d'eau, qui permet la responsabilisation des citoyens et la solidarité, j'ai été très agréablement surpris de constater qu'en quelques semaines, plus de 15.000 familles - elles sont déjà 1.000 de plus entre-temps - avaient demandé la mensualisation de leur facture. Marie-Eve Deltenre, porte-parole de Vivaqua, l'intercommunale chargée de la production et de la distribution de l'eau à Bruxelles, a déclaré : "Nous avons tablé sur un taux de conversion de 4% pour la fin de l'année. Nous avons déjà dépassé cet objectif". Ces 15.000 ménages représentent plus de 6% de l'ensemble des ménages.

Je voudrais féliciter Vivaqua, et en particulier son directeur commercial et financier, Yves Bourdeau. La résolution adoptée par le Parlement bruxellois demandait principalement deux choses : la mensualisation et l'allongement des plans de paiement de trois à douze mois. Malgré les réticences initiales, bien compréhensibles, ces demandes ont été satisfaites, ce qui prouve l'utilité de notre travail parlementaire, dans un débat qui n'est pas l'apanage d'un seul parti politique.

[277]

Dans le cadre du paiement des factures d'eau, trois millions d'euros sont dépensés annuellement en frais d'huissiers et d'avocats. L'une des meilleures voies pour lutter contre la précarité hydrique consiste à tenter de diminuer ce montant et de responsabiliser les consommateurs, tout en rendant plus prévisible la facture d'eau.

En effet, "la facture d'eau moyenne à Bruxelles, pour un ménage de deux personnes, est de près de 300 euros par an", précise Yves Bourdeau. "Un budget important qui pèse sur les ménages. Un budget qui conduit à des impayés. Chaque année, nous traitons 25.000 demandes de plans d'étalement, ce qui est important. La facture mensuelle répond donc à une forte demande et permet au consommateur d'éviter les mauvaises surprises. Pour nous, cela permettra aussi de réduire le nombre de demandes d'apurement et les impayés".

Depuis cet été, donc, la possibilité de régler sa consommation à la fin de chaque mois a été mise en place. Mais il y a une contrainte : il faut s'abonner à la plate-forme électronique Doccle en se créant un compte. "La facturation d'acompte mensuelle en ligne via Doccle permet de fractionner les charges des consommateurs liées à leur consommation d'eau sans devoir passer par le service clientèle", souligne Vivaqua. Grâce à Doccle, le client pourra également archiver ses factures et les régler directement sur son smartphone ou son ordinateur domestique.

Étant donné la fracture numérique, je pense qu'il est utile d'encourager les CPAS, qui interviennent actuellement au travers du Fonds social de l'eau, à systématiser cette mensualisation pour les personnes aidées, alors qu'elles n'ont pas toujours les moyens de gérer le paiement de ces factures par voie électronique.

[279]

Quelles mesures avez-vous prises pour encourager les CPAS à organiser cette mensualisation, afin qu'elle puisse concerner toutes celles et tous ceux qui en ont réellement besoin, malgré la fracture numérique ? Tous les Bruxellois ne doivent pas passer à la mensualisation, mais les CPAS sont en première ligne et, malheureusement, avec le système actuel, ils arrivent un peu trop tard, à cause du délai entre la réaction du consommateur et la facture finale et, le cas échéant, les rappels auxquels il n'a pas pu répondre positivement.

---

Après six mois de mensuralisation, combien de personnes sont-elles entrées dans le système ?

Quel est le profil des ménages qui ont souhaité passer à la facture mensuelle, six mois après son démarrage ?  
Quels premiers enseignements de cette action peut-on tirer dans les communes où des relevés de compteurs ont été réalisés ?

Pourriez-vous joindre au compte rendu le relevé actuel du nombre par commune de personnes ayant demandé la mensuralisation ? Au bout de six mois, il serait utile de tirer les premiers enseignements de la mesure et de connaître les communes où ce dispositif est le plus bénéfique.

[283]

**Mme Céline Fremault, ministre.**- M. De Bock, vous allez vous réjouir car j'ai des chiffres tous frais à vous présenter.

En juin 2017, après une étude de marché approfondie, Vivaqua a décidé de démarrer la facturation électronique via Doccle comme première étape de la numérisation de son service clientèle. L'objectif de Doccle est de mettre les factures électroniques à la disposition des clients sur une plate-forme en ligne. Celle-ci doit leur permettre de gérer, d'archiver et de payer leurs factures.

Depuis le 1er juillet, elle offre en outre la possibilité d'entrer dans un système de facturation mensuelle, ce qui facilite le paiement par le client puisque la facture d'eau annuelle est étalée sur douze mois.

Vivaqua a également déployé un programme de communication sur le sujet. Des conférences de presse ont été organisées. Des informations faisant la publicité du nouveau système ont été ajoutées sur toutes les factures afin d'inciter les clients à s'y inscrire.

En ce qui concerne les démarches, je rappelle que le consommateur peut s'inscrire au système Doccle en effectuant tout simplement sa demande sur le site de Vivaqua. Le paiement pourra se faire par Bancontact, Maestro ou les applications spécifiques des banques. Un rappel est envoyé par Doccle cinq jours avant l'échéance de chaque paiement.

Une personne de la plate-forme Doccle se tient également à la disposition de la clientèle au guichet de Vivaqua pour aider les personnes à s'inscrire et à utiliser la plate-forme.

Dans un premier temps, le système n'est proposé que sur l'internet car il est nécessaire de réorganiser le service de facturation de Vivaqua de fond en comble et parce que, pour des raisons pratiques et organisationnelles, cette réorganisation passe d'abord par le système électronique.

De plus, il n'est pas immédiatement possible de généraliser ce système de facturation mensuelle dans le système papier pour des raisons de coût de traitement. En effet, le passage à la facturation papier mensuelle pourrait engendrer un coût supplémentaire de 3 à 5 millions d'euros pour Vivaqua. Étant donné ce coût, il est plus prudent d'évaluer l'effet de la facturation mensuelle sur la base du système informatique avant de prendre une décision.

[285]

Une fois que le système sera totalement opérationnel et éprouvé, la possibilité de l'étendre au format papier sera évaluée.



En ce qui concerne le soutien aux centres publics d'action sociale (CPAS) pour développer cette mensualisation via Doccle, le 2 juillet dernier, Vivaqua a envoyé un courrier d'information à tous les présidents des CPAS en y joignant un guide d'accompagnement. Cette brochure envoyée en nombre suffisant explique les avantages du système et guide le consommateur à travers la procédure. Des affiches ont également été mises à la disposition des CPAS pour promouvoir cette nouvelle formule auprès des citoyens.

Une séance d'information intitulée "La facture d'eau mensuelle via Doccle, une aide aux citoyens" a également été organisée le 27 septembre dernier à l'attention des CPAS.

Vivaqua envisage d'organiser un espace public numérique mobile (EPNM) pour promouvoir l'utilisation de Doccle. Ce projet propose l'organisation de séances ciblées d'initiation aux procédures en ligne, grâce à un partenariat avec différents acteurs de la problématique. Des contacts sont en cours avec un CPAS, dans le cadre d'un projet pilote, afin d'y organiser une séance d'information sur Doccle.

Le 3 janvier 2019, 17.121 clients de Vivaqua étaient déjà inscrits sur la plate-forme Doccle, ce qui représente 5,44% de la clientèle domestique, c'est-à-dire les abonnés ne disposant pas d'un numéro d'entreprise.

[287]

L'opérateur ne dispose pas d'informations sur le profil des ménages passés à la facture mensuelle. Ce n'est, en effet, pas le rôle d'un opérateur public chargé de la distribution et de l'assainissement. De plus, il est beaucoup trop tôt pour réaliser une évaluation et en tirer des conclusions réalistes.

Il me tarde d'avoir les chiffres disponibles au 1er juillet 2019 pour poursuivre l'évaluation. Je ne doute pas de la progression de la plate-forme Doccle, vu l'augmentation constante des personnes qui s'y inscrivent spontanément et le travail opéré par Vivaqua avec les CPAS, ainsi que ses efforts de communication.

Dans le cadre des nouvelles législatures communales, cela vaudrait la peine de continuer à se faire l'écho de l'initiative au sein des nouveaux conseils communaux et de CPAS, pour que les présidents de CPAS et les échevins de l'Action sociale incitent tous les intéressés à utiliser les nouvelles possibilités offertes par Doccle.

Je résume : cette initiative, qui ne fait que croître, bénéficie d'un suivi qui donnera lieu à un rapport. Elle coûte cher - de 3 à 5 millions d'euros, pour arrondir -, mais sa progression est bonne.

[289]

**M. Emmanuel De Bock (DéFI).**- Et les chiffres par commune ?

**Mme Céline Fremault, ministre.**- Je n'ai pas ces chiffres, mais je les demanderai à Vivaqua et les transmettrai à la commission.

**Mme la présidente.**- Le secrétariat de la commission les enverra à tous les membres.

**M. Emmanuel De Bock (DéFI).**- On constate donc que la demande de mensualiser le paiement de l'eau est forte. Je ne l'ai pas moi-même effectuée, je n'ai donc pas un point de vue partisan dans ce débat. La mensualisation ne doit pas être imposée, mais laissée à la liberté de chacun.

---

Il est utile d'évoquer, comme vous l'avez fait, le coût important que représenterait l'application du système aux factures papier, non pour justifier son rejet, mais pour favoriser l'informatisation des factures.

Il faut inciter les CPAS, qui sont en première ligne, à aider les personnes qui n'ont pas accès à internet à utiliser le système. Le coût de cette action sera bien moindre que les trois millions d'une généralisation du système aux factures papier. On pourrait gagner en efficacité en affectant, par exemple, 10% de cette somme à une solution administrative permettant aux plus précarisés d'entrer dans le système. Qui plus est, cette mesure serait ponctuelle. Un an plus tard, on devrait constater une diminution des coûts administratifs liés aux poursuites judiciaires en cas d'impayés.

[299]

**Mme Céline Fremault, ministre.**- Je l'espère aussi.

**M. Emmanuel De Bock (DÉFI).**- Je voudrais vraiment vous remercier pour ces procédures bien pensées, car ce thème me tient à cœur. Vivaqua a réfléchi au problème en profondeur. Je n'avais pas de panacée à suggérer, mais les constats et les objectifs dressés dans le cadre de notre procédure parlementaire ont permis d'aboutir à une solution.

J'en profite pour saluer le fait que la Région bruxelloise est celle dont les citoyens paient le moins cher leur facture d'eau.

**Mme Céline Fremault, ministre.**- Nous nous sommes battus pour cela !

**M. Emmanuel De Bock (DÉFI).**- J'en suis bien conscient et je salue la contribution de votre gouvernement à ce résultat, au travers du subside que vous octroyez annuellement pour compléter le budget de Vivaqua afin que le prix de l'eau n'augmente pas.

Vous avez aussi aidé notre intercommunale de l'eau à trouver la réponse appropriée à une gestion coordonnée et solidaire de l'eau. C'est une action à citer en exemple à celles et ceux qui estiment que l'on devrait fusionner à tire-larigot. Cet exemple montre que l'on peut tout à fait travailler avec dix-neuf communes qui collaborent au sein d'une intercommunale et mettre en œuvre des politiques efficaces à l'aide d'institutions décentralisées.

[307]

**Mme Céline Fremault, ministre.**- J'ajouterai un petit mot sur le travail colossal réalisé sur la thématique de l'eau.

Vous évoquez la facture des consommateurs, qui n'a pas augmenté. Il n'a pas suffi que le ministre attribue les millions d'euros nécessaires pour que le prix de l'eau ne croisse pas. Nous avons fait le choix que je viens d'exposer parce que, comme les débats que nous avons eus au sein de ce parlement l'ont démontré, aucun travail n'avait été réalisé sur le coût-vérité de l'eau. Il fallait impérativement mettre en place les procédures permettant de le connaître et cette commission y a travaillé, en mettant en place des ordonnances assorties d'amendements, en vue de créer un système optimal géré par l'opérateur Brugel. Cette objectivation est donc enfin permise aujourd'hui.

La législation a donc non seulement ouvert la voie au plan de gestion de l'eau et aux alternatives qui s'offrent désormais à nous, mais aussi à la connaissance du coût-vérité de l'eau et à la fusion tant attendue des deux sociétés, qui était resté le vœu pieux de plusieurs déclarations de politique générale.

Je voudrais terminer en saluant l'équipe de Vivaqua, dont font partie Yves Bourdeau et Laurence Bovy, sa directrice générale extrêmement dynamique et proactive. Elle est tout à fait consciente de ce que le prix de l'eau représente au quotidien pour les Bruxellois.

[309]

Toutes les réunions auxquelles j'ai assisté avec les services de Vivaqua ont été bien préparées, ce qui témoigne d'un bon esprit d'anticipation. La question de l'impact social sur le pouvoir d'achat des familles était à chaque fois prise en considération de façon intelligente dans la réflexion.

Beaucoup d'ordre a donc été mis sur le plan législatif et le coût-vérité n'est plus une inconnue, le tout grâce à des équipes dotées d'une vision et d'un grand respect de notre Région. Je vous invite à relayer ce message aux intéressés !

[311]

**M. Emmanuel De Bock (DéFI).**- La donnée fondamentale est de nous éduquer à une utilisation plus rationnelle de ce produit rare qu'est l'eau, en évitant de la gaspiller.

Il faut bien se rendre compte qu'une institution comme l'intercommunale Vivaqua, dont c'est la seule recette, ne peut pas faire des miracles. Même si le Bruxellois consomme 20% d'eau en moins qu'il y a vingt ou trente ans, les coûts, notamment d'assainissement, n'ont pas diminué. On le voit en Flandre et en Wallonie, où le prix de l'eau a malheureusement explosé. Il s'agit de missions importantes et coûteuses.

Grâce à la croissance démographique de la population et à la diminution des redevances dues aux communes, le chiffre d'affaires de l'intercommunale a pu être maintenu, ce qui lui a permis de faire face aux enjeux qui se présentaient à elle. Les communes sont les actionnaires de l'intercommunale.

Main dans la main, communes et Région font ici un excellent travail.

- *L'incident est clos.*