PARLEMENT BRUXELLOIS
BRUSSELS PARLEMENT

BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK PARLEMENT

Integraal verslag van de interpellaties en de vragen

Commissie voor het Leefmilieu en de Energie,

belast met het Natuurbehoud, het Waterbeleid en de Openbare Netheid

VERGADERING VAN

DINSDAG 8 JANUARI 2019

PARLEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Compte rendu intégral des interpellations et des questions

Commission de l'Environnement et de l'Énergie,

chargée de la Conservation de la nature, de la Politique de l'eau et de la Propreté publique

RÉUNION DU

MARDI 8 JANVIER 2019

Het **Integraal verslag** bevat de integrale tekst van de redevoeringen in de oorspronkelijke taal. Deze tekst werd goedgekeurd door de sprekers. De vertaling - *cursief gedrukt* - verschijnt onder de verantwoordelijkheid van de dienst verslaggeving. Van lange uiteenzettingen is de vertaling een samenvatting.

Publicatie uitgegeven door het
Brussels Hoofdstedelijk Parlement
Directie verslaggeving
tel 02 549 68 02
fax 02 549 62 12
e-mail criv@parlement.brussels

De verslagen kunnen geconsulteerd worden op www.parlement.brussels

Le **Compte rendu intégral** contient le texte intégral des discours dans la langue originale. Ce texte a été approuvé par les orateurs. Les traductions - *imprimées en italique* - sont publiées sous la responsabilité du service des comptes rendus. Pour les interventions longues, la traduction est un résumé.

Publication éditée par le
Parlement de la Région de Bruxelles-Capitale
Direction des comptes rendus
tél 02 549 68 02
fax 02 549 62 12
e-mail criv@parlement.brussels

Les comptes rendus peuvent être consultés à l'adresse www.parlement.brussels

INHOUD

Mondelinge vraag van mevrouw Els Ampe 5

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".

Mondelinge vraag van mevrouw Annemie Maes 10

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".

Mondelinge vraag van mevrouw Els Ampe 18

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".

SOMMAIRE

Question orale de Mme Els Ampe 5

à M. Rudi Vervoort, ministre-président du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé des Pouvoirs locaux, du Développement territorial, de la Politique de la ville, des Monuments et Sites, des Affaires étudiantes, du Tourisme, de la Fonction publique, de la Recherche scientifique et de la Propreté publique,

et 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 "le service clientèle de Vivaqua".

Question orale de Mme Annemie Maes 10

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 lettre de mise en demeure de la Commission européenne au sujet de la qualité de l'air".

Question orale de Mme Els Ampe 18

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 "les véhicules anciens équipés de nouveaux moteurs et l'accès à la LEZ".

Mondelinge vraag van de heer Emmanuel De Bock 22

aan mevrouw Céline Fremault, minister van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, belast met Huisvesting, Levenskwaliteit, Leefmilieu en Energie,

betreffende "de invoering van de maandelijkse betaling van het waterverbruik".

Question orale de M. Emmanuel De Bock 22

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".

Voorzitterschap: mevrouw Viviane Teitelbaum, voorzitter.
Présidence : Mme Viviane Teitelbaum, présidente.

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".

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

QUESTION ORALE DE MME ELS AMPE

À M. RUDI VERVOORT, MINISTRE-PRÉSIDENT DU GOUVERNEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE, CHARGÉ DES POUVOIRS LOCAUX, DU DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL, DE LA POLITIQUE DE LA VILLE, DES MONUMENTS ET SITES, DES AFFAIRES ÉTUDIANTES, DU TOURISME, DE LA FONCTION PUBLIQUE, DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE ET DE LA PROPRETÉ PUBLIQUE,

ET 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 "le service clientèle de Vivaqua".

Mme Els Ampe (Open Vld) *(en néerlandais).- En dépit de toutes sortes de bonnes résolutions, le service à la clientèle de Vivaqua reste médiocre. Le temps d'attente téléphonique est très long et le service n'est pas accessible par courriel ou par Facebook. La position de monopole de la compagnie des eaux lui permet de ne pas se soucier de la qualité de son service, puisque cela n'influence en rien ses recettes. Toutefois, un mauvais service nuit à son image et à celle de la Région.*

Le dernier rapport d'activités indique que moins de 28% des appels ont été traités en 2016, à la suite de quoi l'intercommunale a fait de l'amélioration du service à la clientèle un projet prioritaire. Un nouveau centre d'appel devait voir le jour au printemps 2018, qui devait permettre de mieux canaliser les demandes, tandis que d'autres modes de communication devaient être proposés.

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.

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.

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 van een Voxtron-contactcenter van Nextel.

(verder in het Frans)

De invoering ervan ging met kinderziekten gepaard, maar de telefonische bereikbaarheid is sindsdien toegenomen. Het aantal behandelde oproepen steeg met ongeveer 20%. Het callcenter ontvangt dagelijks ongeveer 500 oproepen. In

Il n'en est toujours rien.

Avez-vous connaissance des problèmes que pose le service à la clientèle de Vivaqua ?

Connaissez-vous le nombre de plaintes enregistrées par le service, en français et en néerlandais ? Combien de plaintes ont-elles été traitées ? Quels sont les temps d'attente au téléphone ?

Pour améliorer la satisfaction de sa clientèle, Vivaqua pourrait s'équiper d'un serveur vocal interactif, un système dans lequel un ordinateur rappelle automatiquement le client et lui pose quelques brèves questions. Cela lui permettrait de dresser un état des lieux et de se fixer des objectifs adéquats.

Mme Céline Fremault, ministre *(en néerlandais).- Le service à la clientèle de Vivaqua est disponible par téléphone et aux guichets de 8h30 à 16h. Il peut également être joint par courriel, via la page web et Facebook.*

Depuis le 1er avril 2018, un nouveau centre d'appel, le Voxtron Contact Center, a été mis en place pour augmenter l'accessibilité téléphonique des services.

(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

november werd 53,05% van de oproepen behandeld. De gemiddelde wachttijd bedroeg toen 13 minuten en 41 seconden.

(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.

(verder in het Frans)

Het zou interessant zijn om tellingen uit te voeren, wanneer het callcenter een jaar bestaat, dus vanaf 1 april 2019, om na te gaan hoe alles evolueert.

(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.

(verder in het Frans)

Klanten die teruggebeld willen worden, worden gecontacteerd binnen een termijn die afhangt van de personeelsbezetting. De resultaten van het callcenter zijn al verbeterd, maar het bedrijf werkt aan een optimalisering.

In 2019 wordt de klantendienst versterkt, wat zal bijdragen tot een aanzienlijk betere dienstverlening.

(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.

(verder in het Frans)

In het kader van het strategisch plan 2019-2024 wordt in 2021 een ERP-systeem (Enterprise

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.

(poursuivant en néerlandais)

Les conversations ne sont pas enregistrées. De plus, beaucoup de Bruxellois maîtrisent la seconde langue et n'hésitent pas à s'exprimer dans celle-ci.

(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.

(poursuivant en néerlandais)

Environ un cinquième du personnel du service clientèle est néerlandophone et l'ensemble du personnel possède un certificat de base du Selor. Les appels en néerlandais sont bien entendu attribués en priorité aux collaborateurs néerlandophones.

(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.

(poursuivant en néerlandais)

Par ailleurs, l'opérateur travaille actuellement sur son plan stratégique 2019-2024, intitulé VivaNext, visant notamment à améliorer les relations avec le

Resource Planning) geïnstalleerd. Met dit softwarepakket worden de bedrijfsprocessen geautomatiseerd, wat de dienstverlening en bereikbaarheid ten goede komt.

(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.

(verder in het Frans)

Ik stel voor dat het systeem rond 1 april 2019 wordt beoordeeld. De optimalisering van de dienstverlening is voor Vivaqua van groot belang en zal dat blijven. Dat blijk ook uit hun strategisch plan.

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

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).- Dat is de gemiddelde wachttijd.*

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 *client.*

(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.

(poursuivant en néerlandais)

La priorité de Vivaqua est d'optimiser ses services. Le fonctionnement sera évalué par la suite, au moyen d'un sondage.

(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.

Mme Els Ampe (Open Vld) *(en néerlandais).- Le délai de 13 minutes et 41 secondes correspond-il au temps d'attente ou à la durée d'un appel ?*

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

Mme Els Ampe (Open Vld) *(en néerlandais).- Le temps d'attente moyen, qui était de dix minutes - ce qui était déjà énorme - s'est donc allongé.*

Vivaqua pourrait ajouter Twitter à ses options de contact et s'inspirer de la communication de la STIB qui, de tous les services publics bruxellois, est la meilleure. Vous semblez dire que les clients qui communiquent leur numéro ne sont pas systématiquement rappelés ?

nummer achterlaten, momenteel niet allemaal systematisch worden teruggebeld.

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).- Klanten moeten het expliciet vragen, als ze teruggebeld willen worden.*

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

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

Mme Els Ampe (Open Vld) *(en néerlandais).- Il n'a pas lieu, pour l'instant.*

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).- Elke klant die het vraagt, wordt teruggebeld.*

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

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?

Mme Els Ampe (Open Vld) *(en néerlandais).- Une augmentation de 20% du nombre d'appels n'engendre tout de même pas une augmentation de 50% ?*

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).- Het aantal behandelde oproepen is met 20% gestegen, wat erop wijst dat het Voxtron contactcenter rendabeler is. Het gaat om gemiddeld 500 oproepen per dag.*

In november werd 53% van de oproepen behandeld, na een gemiddelde wachttijd van 13 minuten.

Het contact met de klant staat centraal in het strategisch plan van Vivaqua.

Ik zal uw suggestie over de werkwijze van de MIVB aan Vivaqua meedelen.

- Het incident is gesloten.

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.

MONDELINGE VRAAG VAN MEVROUW

QUESTION ORALE DE MME ANNEMIE

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".

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 NO2-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 NO2 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 NO2 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 NO2-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 m³ zou bedragen. Tijdens de vergadering van 6 juni 2018 werd door de Belgische autoriteiten bevestigd dat

MAES

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 lettre de mise en demeure de la Commission européenne au sujet de la qualité de l'air".

Mme Annemie Maes (Groen) *(en néerlandais).- La Belgique a récemment reçu une mise en demeure de la Commission européenne pour non-respect de la directive européenne 2008/50/CE du 21 mai 2008 concernant la qualité de l'air ambiant et un air pur pour l'Europe.*

La Commission européenne souligne que la Belgique ne cesse d'enfreindre les valeurs limites contraignantes pour le dioxyde d'azote (NO2) en Région bruxelloise, depuis leur introduction en 2010.

Les valeurs limites pour le NO2 n'ont pas été respectées dans les stations de mesure de Haren et d'Ixelles entre 2010 et 2016, et ce sans interruption. Selon le site internet de la Cellule interrégionale de l'environnement (Celine), le dépassement dans la station d'Ixelles s'est poursuivi en 2017 et aurait atteint 49 microgrammes par m³. Les autorités belges ont confirmé ce chiffre et communiqué que les valeurs limites pourront être respectées entre 2020 et 2025.

La Commission européenne a confirmé que le trafic routier, en particulier les émissions des véhicules diesels, constitue la principale cause de dépassement des émissions de NO2 dans notre pays. Environ 68% proviennent du trafic routier et 23% du chauffage résidentiel. La Commission européenne souligne en outre que les autorités ne peuvent décider librement d'instaurer ou pas certaines mesures, dès lors que les normes européennes sont systématiquement dépassées. La Cour de justice de l'Union européenne confirme cet avis. La notion "dans les plus brefs délais" est ici primordiale. Bruxelles ne peut faire traîner

de in 2017 hoogst gemeten NO2-concentratie in de zone 49 microgram per m³ bedroeg. Daarbij hebben ze ook meegedeeld dat ze naar verwachting aan de grenswaarden zullen kunnen voldoen tussen 2020 en 2025.

De Europese Commissie bevestigde dat wegverkeer, maar vooral de uitstoot van dieselvoertuigen, de belangrijkste en meest problematische oorzaak is van de overschrijding van de NO2-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 bevestigt 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 NO2 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 NO2 in

inutilement les actions à entreprendre pour se conformer aux normes de qualité de l'air imposées.

La Commission européenne se montre particulièrement critique envers les plans de l'air élaborés jusqu'ici en Belgique. Elle estime que le Plan régional air-climat-énergie ne vise pas spécifiquement le dépassement des valeurs limites de NO2 dans la zone de Bruxelles. La portée du plan est bien plus vaste et semble, selon elle, surtout pensée pour réduire les émissions de gaz à effet de serre. De plus, le plan ne fixe pas de délai pour atteindre les objectifs.

La Commission européenne fixe sans équivoque le cadre d'évaluation des critères auxquels doivent satisfaire le Plan régional air-climat-énergie et le Plan régional de mobilité. Il est évident que le plan actuel n'y répond pas.

Selon la Commission européenne, les zones de basse émission (LEZ) manquent d'efficacité pour permettre de respecter la législation dans les plus brefs délais. Hormis la LEZ, aucune mesure n'est prise à court terme pour remplacer plus rapidement les véhicules les plus polluants.

La Commission européenne souligne que le dieselgate est connu depuis des années et ne peut être invoqué par notre pays pour excuser le non-respect des normes de qualité de l'air imposées. Le gouvernement fédéral fait également défaut, notamment en continuant à soutenir fiscalement les voitures de société.

Enfin, la Commission européenne en appelle à une meilleure surveillance de la qualité de l'air. Si notre pays ne réagit pas à temps, une procédure d'infraction pourrait être lancée pour dépassement des normes de dioxyde d'azote et de particules fines.

Sur la base de la mise en demeure de la Commission européenne, procéderez-vous à un profond remaniement du Plan régional air-climat-énergie, avec des mesures juridiquement contraignantes ? Vous incitera-t-elle également à une révision en profondeur de l'ordonnance LEZ de 2017 ? Adapterez-vous la liste des dérogations admises ?

de zone Brussel.

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 NO2-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

Quelles autres mesures comptez-vous prendre dans le cadre de la LEZ ?

Quelles sont les modalités de l'interdiction progressive des véhicules diesels polluants ?

Suivrez-vous la recommandation de la Commission européenne appelant à une meilleure surveillance du NO2 ? Ferez-vous ici appel aux sciences participatives ?

LEZ (met betrekking tot vrachtwagens, politievoertuigen, vuilniswagens enzovoort) worden aangepast?

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 NO2-monitoring? Zult u daarvoor een beroep doen op de burgerwetenschap (citizen science)?

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.

(verder in het Frans)

De maatregelen van het NEKP worden op termijn overgenomen in het Gewestelijk Lucht-Klimaat-Energieplan. Bij het lezen van de Brusselse bijdrage tot het NEKP hebt u wellicht gezien dat er nieuwe, dwingende maatregelen in verband met de luchtkwaliteit instaan.

Vanaf 2021 is het verboden om verwarmingen op steenkool of centrale verwarmingen op hout of houtproducten te installeren. Vanaf 2025 geldt dat ook voor verwarmingsinstallaties op stookolie.

Het Brusselse deel van het NEKP vermeldt ook Good Move, het mobiliteitsplan dat momenteel wordt uitgewerkt. Volgens een eerste analyse zal het plan het aantal afgelegde autokilometers tegen

Mme Céline Fremault, ministre *(en néerlandais).- Fin décembre 2018, la Belgique a remis une première version de son Plan national énergie-climat 2030 (PNEC) à la Commission européenne. Ce plan contient un volet bruxellois, qui a été approuvé en juillet 2018.*

Sur la base de cette contribution bruxelloise, le gouvernement a élaboré de nouvelles mesures en faveur de l'énergie et du climat, d'une part, et de la qualité de l'air, d'autre part, dans un souci de politique intégrée.

(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

2030 met 21% terugdringen. Naast energiebesparing zal dat ook een verbetering van de luchtkwaliteit opleveren. Ik hoop dat de regering het binnenkort in eerste lezing kan goedkeuren.

De wetgeving bepaalt dat Leefmilieu Brussel de lage-emissiezone (LEZ) jaarlijks moet evalueren. Op basis van die evaluatie kunnen we eventueel extra maatregelen nemen om de efficiëntie van de LEZ te verhogen. Dat was altijd de bedoeling.

Sinds 1 november is de LEZ volledig operationeel. We hebben nog niet voldoende gegevens om te weten of de LEZ al aan aanpassing toe is. We moeten de resultaten van 2018 eerst bestuderen. Het tweede jaar wordt veel ernstiger, want dan gaat het om niet minder dan 20.000 voertuigen.

De beslissing om de LEZ-normen te verstrengen heeft budgettaire en operationele gevolgen, omdat we ook begeleidingsmaatregelen treffen.

Leefmilieu Brussel is in 2018 gestart met een consultatieronde over de dieseluitstap. De voorlopige resultaten daarvan verwachten we deze maand.

Daarnaast starten er weldra twee onderzoeken, waaronder een in samenwerking met Brussel Mobiliteit en Brussel Economie en Werkgelegenheid (BEW). Ze moeten uiteindelijk een stappenplan voor de concrete diesel- en benzine-uitstap opleveren.

(verder in het Nederlands)

Ten slotte zijn er de metingen van de uitstoot van stikstofdioxide (NO2). Het meetnet voor de luchtkwaliteit telt negen meetpunten.

(verder in het Frans)

De snuffelpalen staan op representatieve plekken. Om de bevolking gerust te stellen, wordt het meetnet uitgebreid met acht nieuwe snuffelpalen. Ze komen voornamelijk op plekken die in grote mate blootstaan aan uitstoot door het verkeer. Daarnaast bekijken we of we de luchtkwaliteit ook kunnen meten aan de hand van goedkope sondes.

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.

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.

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.

(poursuivant en néerlandais)

Citons, enfin, les neuf stations de mesure des émissions de dioxyde d'azote (NO2).

(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.

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)

Mme Annemie Maes (Groen) *(en néerlandais).- Vous dites que le volet bruxellois du PNEC 2030 sera disponible en janvier. Puis-je en avoir une copie ?*

(Consentement de Mme Fremault)

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).- Ik wil het zelfs komen voorstellen als u dat wenst.*

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

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

Mme Annemie Maes (Groen) *(en néerlandais).- Il serait utile de le recevoir au préalable par voie électronique.*

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).- We kunnen in januari een presentatie van het NEKP organiseren, dan kan ik u uitleggen hoe we te werk zijn gegaan en wat de andere gewesten doen.*

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.

Ik verzeker u dat u een kopie van het Gewestelijk Lucht-Klimaat-Energieplan krijgt alvorens het in de commissie wordt voorgesteld.

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

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

Mme Annemie Maes (Groen) *(en néerlandais).- Vous avez dit que la LEZ sera évaluée après un an. Quand pouvons-nous espérer cette évaluation ?*

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).- De analyse wordt momenteel afgewerkt, maar eerst moet 2018 voorbij zijn.*

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

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

Mme Annemie Maes (Groen) *(en néerlandais).- Quand sera-t-elle prête ?*

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het*

Mme Céline Fremault, ministre.- J'aimerais que

Frans).- Het zou ideaal zijn mochten we elk voorjaar over de resultaten van de jaarlijkse evaluatie kunnen beschikken.

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.

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.

Mme Annemie Maes (Groen) *(en néerlandais).- Vous comptez adapter la LEZ sur la base des conclusions de l'évaluation. Des véhicules qui bénéficient actuellement de dérogations pourraient donc être interdits ?*

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).- De problemen met de luchtkwaliteit zijn bekend. De indicatoren zullen uitwijzen of er sprake is van een verbetering of dat bijkomende maatregelen zich opdringen.*

Het eerste jaar is zoals altijd een testjaar. We moeten nagaan of alles werkt en of er nood is aan bijsturing. Zodra we de resultaten hebben, gaan we de evaluaties systematischer aanpakken, zodat we niet telkens negen maanden hoeven te wachten.

2019 wordt het eerste reële overgangsjaar en in 2020 gaat het nog sneller. De overgang is niet eenvoudig, maar u hebt tijdens de vakantie wellicht ook gelezen dat het koopgedrag verandert.

Het gaat ook de goede kant op met het aantal aardgasstations, en auto's die rijden op aardgas of LPG. Er is dus sprake van een nieuwe dynamiek. Zodra de consultaties erop zitten, kunnen we andermaal nieuwe maatregelen nemen.

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.

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?

Mme Annemie Maes (Groen) *(en néerlandais).- Puis-je suggérer de consacrer une réunion à la LEZ, dès que l'évaluation sera disponible, ou de transmettre le rapport d'évaluation aux membres de la commission ?*

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).- OK. Ik denk dat 2019 het belangrijkste jaar wordt. 2018 was nog maar het begin.*

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.

Mevrouw Annemie Maes (Groen) *(in het Frans).- Bovendien ging het om erg weinig auto's.*

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

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).- Inderdaad. Volgend jaar zijn dat er veel meer. Voor een grondige analyse denk ik dat we moeten wachten tot 2020, maar het belangrijkste is dat het systeem werkt.*

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 !

- Het incident is gesloten.

- L'incident est clos.

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".

QUESTION ORALE DE MME ELS AMPE

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 "les véhicules anciens équipés de nouveaux moteurs et l'accès à la LEZ".

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 dieselvoertuigen met

Mme Els Ampe (Open Vld) *(en néerlandais).- La zone de basse émission (LEZ) a été instaurée à Bruxelles en octobre 2018. Les nouvelles dispositions, qui sont basées sur les normes Euro des véhicules, seront renforcées d'année en année.*

La loi prévoit-elle le cas de figure des véhicules interdits d'accès dont le moteur serait remplacé,

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?

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).- Er wordt weinig aan alternatieve verplaatsingsmethoden gedacht. Veel mensen willen een wagen voor persoonlijk gebruik, maar wel een die minder vervuilt. Ze blijven denken dat ze niet zonder auto kunnen.*

Mevrouw Annemie Maes (Groen) *(in het Frans).- Carpooling is ook een optie.*

Mevrouw de voorzitter.- Dat is niet de optie waar de meeste mensen voor kiezen.

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).- Voor veel mensen betekent een auto vrijheid, ook voor bejaarden.*

(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

par exemple par un moteur électrique ?

Mme Céline Fremault, ministre.- Ce sujet est sans fin ! Nous discutions à l'instant avec mon collaborateur d'une visite que nous envisagions 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.

(poursuivant en néerlandais)

Depuis le 1er janvier 2018, l'ensemble du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale est devenu une zone de basse émission (LEZ).

Les critères d'accès à la LEZ portent sur la norme

voertuig bepalend is.

(verder in het Frans)

Wanneer de motor van een auto vervangen wordt, moet het voertuig opnieuw gehomologeerd worden om over de vereiste documenten te kunnen beschikken.

(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.

(verder in het Frans)

De test, die twee tot drie uur duurt en onder toezicht van AIB Vinçotte wordt uitgevoerd door een Frans of Duits bedrijf, en de homologatie kosten ongeveer 2.500 euro.

Zodra het voertuig opnieuw gehomologeerd is, kan dat aan de Dienst voor Inschrijving van de Voertuigen (DIV) worden gemeld, die de gegevens aanpast. De LEZ houdt automatisch rekening met de nieuwe gegevens.

(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.

(verder in het Frans)

Die correctie kost niets. Vervolgens wordt de nieuwe motor in aanmerking genomen.

Ook ik vind dat we zouden moeten nagaan of de emissietest in België uitgevoerd kan worden.

Euro du véhicule et son type de carburant. La législation prévoit que si la norme Euro n'est pas connue, c'est la date de la première immatriculation qui est prise en compte.

(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.

(poursuivant en néerlandais)

Pour vérifier si le véhicule répond à une norme Euro supérieure, celui-ci doit passer un cycle d'essais d'émissions qui ne peut malheureusement pas être effectué en Belgique, car nous ne possédons pas de bancs d'essai.

Des services d'inspection reconnus, comme la société AIB Vinçotte, se chargent d'y amener le véhicule.

(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.

(poursuivant en néerlandais)

Le propriétaire peut également faire une demande de dérogation administrative pour corriger des données erronées auprès de Bruxelles Fiscalité, sur la base du certificat de conformité CEE ou de tout autre document accepté par une instance

publique.

(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.

Mevrouw Annemie Maes (Groen) *(in het Frans).- Is dat een federale bevoegdheid?*

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).- Ik denk het wel.*

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

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

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 uitsluitsel.

Mme Els Ampe (Open Vld) *(en néerlandais).- En cas de remplacement d'un moteur diesel par un moteur électrique, ce qui sera le cas de figure le plus fréquent, cela n'a aucun sens de contrôler les émissions, puisqu'il n'y en a plus !*

En Belgique et aux Pays-Bas, des propriétaires de véhicules de collection, mais aussi de voitures de quinze à vingt ans, font cette démarche.

Sauf erreur de ma part, la loi n'a pas encore tranché cette question.

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).- In principe zouden we de tests in het Brussels Gewest kunnen uitvoeren. Omdat wij echter niet over erkende teststroken beschikken, worden ze in Frankrijk en Duitsland uitgevoerd.*

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

Mevrouw Els Ampe (Open Vld) *(in het Frans).- Dat is niet nodig voor een elektrisch voertuig.*

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).- U gaat ervan uit dat een elektrisch voertuig de facto conform is. Administratief gezien is een homologatie echter verplicht.*

Mevrouw Els Ampe (Open Vld) *(in het Frans).- In Nederland stelt dat probleem zich niet.*

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).- Ik ken het Nederlandse systeem niet.*

Mevrouw Els Ampe (Open Vld) *(in het Frans).- Verscheidene Nederlandse bedrijven vervangen benzinemotoren door elektrische motoren. Elektrische motoren moeten er niet worden getest.*

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).- Onze wetgeving vereist jammer genoeg de homologatie van de voertuigen en de administratieve overeenstemming van de bijbehorende documenten.*

Ik zal nagaan welke versnelde of vereenvoudigde procedures er in Nederland bestaan. Als dat systeem in Brussel toegepast zou kunnen worden, zou dat een goede zaak zijn.

- Het incident is gesloten.

MONDELINGE VRAAG VAN DE HEER EMMANUEL DE BOCK

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

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.

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

betreffende "de invoering van de maandelijkse betaling van het waterverbruik".

De heer Emmanuel De Bock (DéFI) *(in het Frans).- Sinds 2 juli kunnen de Brusselaars vragen om hun waterfactuur maandelijks te ontvangen. Vandaag ontvangen de meeste gezinnen een jaarlijkse factuur, maar het bedrag ligt soms zo hoog dat gezinnen met een lager inkomen een afbetalingsplan moeten vragen.*

Ik pleit al jaren voor een maandelijkse waterfactuur en ben dan ook aangenaam verrast dat in enkele weken tijd meer dan 15.000 gezinnen voor die optie hebben gekozen. Dat is meer dan 6% van alle Brusselse gezinnen. Vivaqua mikte op een omschakelingspercentage van 4%, maar dat is al overschreden.

Ik wil Vivaqua, en in het bijzonder de commercieel en financieel directeur, de heer Yves Boudeau, feliciteren. In onze resolutie vroegen we twee zaken: de invoering van een maandelijkse factuur en een verlenging van de afbetalingstermijnen van drie naar twaalf maanden. Ondanks haar aanvankelijke terughoudendheid heeft Vivaqua gevolg gegeven aan die vragen.

In Brussel bedraagt de gemiddelde waterfactuur 300 euro per jaar voor een gezin van twee personen. Elk jaar ontvangt Vivaqua 25.000 aanvragen voor afbetalingsplannen en geeft ze drie miljoen euro uit aan deurwaarders- en advocatenkosten. De maandelijkse factuur beantwoordt dus zeker aan een behoefte. Een van de beste middelen om waterarmoede te bestrijden, is om de waterfactuur te verminderen en de consumenten te responsabiliseren, door ze een beter zicht op hun verbruik te geven.

Er is niettemin een minpuntje. Als je een maandelijkse factuur wil ontvangen, moet je een account aanmaken op het elektronisch platform Doccle, waar je je facturen kan archiveren en online kan betalen.

Het zou nuttig zijn dat ook de OCMW's met maandelijkse facturen werken, aangezien de

L'ÉNERGIE,

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

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 avions 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.

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.

meeste begunstigden hun facturen niet elektronisch betalen.

Hebt u de OCMW's daartoe aangezet? In het huidige systeem komt hun hulp vaak te laat door de lange tijdspanne tussen de eindfactuur en de eventuele herinneringen en de reactie van de consument.

Hoeveel personen zijn op een maandelijkse factuur overgestapt sinds de invoering van de maatregel zes maanden geleden? Kunt u ons een overzicht per gemeente bezorgen?

Wat is het profiel van die personen? Wat is de balans van de maatregel in de gemeenten waar de meterstanden werden opgenomen?

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.

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 mensualisation, 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 mensualisation ? 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.

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).- In 2017 besloot Vivaqua na een uitgebreide marktstudie om facturen elektronisch beschikbaar te maken via Doccle.*

Sinds 1 juli kunnen de klanten bovendien een maandelijkse factuur krijgen, waardoor de klant niet in een keer een groot bedrag moet ophoesten. Vivaqua organiseerde daarover een persconferentie en plaatste een schriftelijke mededeling op zijn facturen.

Op de website van Vivaqua kan de klant een Doccle-account aanmaken. Zijn betaling kan hij vervolgens via Bancontact, Maestro of specifieke bankapps uitvoeren. Doccle stuurt vijf dagen voor de vervaldag van een factuur een reminder. Ook is er een medewerker van Doccle aanwezig in het informatieloket van Vivaqua om de klant bij te staan bij de aanmaak van zijn account.

In eerste instantie wordt het systeem alleen via het internet aangeboden, want de facturatiedienst van Vivaqua moet eerst grondig worden gereorganiseerd.

Het is onmogelijk om de maandelijkse facturatie nu al op papier beschikbaar te maken, omdat een dergelijke overstap het bedrijf 3 tot 5 miljoen euro zou kosten.

Als het systeem volledig operationeel en getest is, zullen we nagaan of het ook op papier aangeboden kan worden.

Vivaqua stuurde op 2 juli een brief naar de OCMW's met een brochure over de voordelen van maandelijkse betalingen via Doccle. De OCMW's kregen affiches om de procedure bekend te maken bij de consument. Op 27 september was er een informatiesessie voor OCMW's. Vivaqua wil voorts met een mobiele openbare computerruimte

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

(OCR) het gebruik van Doccle promoten.

Op 3 januari 2019 hadden al 17.121 Vivaquaklanten zich ingeschreven op Doccle. Dat komt neer op 5,44% van de huishoudens.

Vivaqua kent het profiel niet van de gezinnen die zijn overgestapt naar maandelijkse betalingen. Het is ook niet de taak van de watermaatschappij om dat na te gaan. Voor een evaluatie is het trouwens nog veel te vroeg.

Ik kijk uit naar de cijfers van 1 juli 2019 om de evaluatie voort te zetten. Ik twijfel er niet aan dat Doccle nog populairder zal worden.

Het is de moeite waard om het initiatief ook bij de nieuwe gemeentebesturen onder de aandacht te brengen, zodat de schepenen van Sociale Zaken mensen warm kunnen maken voor de nieuwe mogelijkheden die Doccle biedt.

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.

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.

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.

De heer Emmanuel De Bock (DéFI) *(in het Frans).- En de cijfers per gemeente?*

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).- Ik zal ze bij Vivaqua opvragen en u bezorgen.*

Mevrouw de voorzitter.- Het secretariaat zal die aan alle commissieleden bezorgen.

De heer Emmanuel De Bock (DéFI) *(in het Frans).- De maandelijkse factuur blijkt een groot succes te zijn, maar moet een vrije keuze blijven.*

Papieren facturen zijn heel duur. Ik begrijp dus dat de digitalisering wordt aangemoedigd.

We moeten de OCMW's aansporen om mensen die geen toegang tot internet hebben, te helpen om het systeem te gebruiken. Dat zal minder kosten dan de 3 miljoen euro die vereist is voor een

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

veralgemening van de papieren facturen. We zouden bijvoorbeeld 10% van dat bedrag kunnen gebruiken voor een administratieve oplossing. Bovendien gaat het om een tijdelijke maatregel. Na een jaar zouden we een daling van de administratieve kosten voor onbetaalde facturen moeten zien.

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.

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).- Dat hoop ik ook.*

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

De heer Emmanuel De Bock (DéFI) *(in het Frans).- Het verheugt mij dat ons parlementair werk tot een oplossing heeft geleid. Bovendien is Brussel het gewest waar de inwoners het minst moeten betalen voor hun water.*

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.

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).- Daarvoor heb ik inderdaad geijverd!*

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

De heer Emmanuel De Bock (DéFI) *(in het Frans).- Het is dankzij de subsidie die de regering elk jaar aan Vivaqua toekent, dat de waterprijs niet stijgt.*

U hebt onze watermaatschappij ook bijgestaan om een gecoördineerd en solidair waterbeleid te voeren. Dat bewijst dat de negentien gemeenten perfect kunnen samenwerken binnen één enkele intercommunale en dat we een efficiënt beleid kunnen voeren met behulp van gedecentraliseerde instellingen.

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.

Mevrouw Céline Fremault, minister *(in het Frans).- We hebben enorm veel werk verzet met betrekking tot de waterproblematiek.*

De factuur van de consumenten is inderdaad niet verhoogd. Daarvoor volstond het echter niet om extra middelen toe te kennen. We hebben ook de nodige stappen ondernomen om de reële waterprijs te berekenen en het systeem te optimaliseren. Vandaag is een dergelijke objectivering eindelijk mogelijk.

We hebben niet alleen een waterbeheersplan opgesteld, maar ook - eindelijk- de twee watermaatschappijen samengevoegd.

Ik wil graag het team van Vivaqua bedanken, onder wie Yves Bourdeau en Laurence Bovy. Alle vergaderingen met Vivaqua waren goed voorbereid en er werd systematisch rekening gehouden met de impact op de koopkracht van de gezinnen.

We hebben orde op zaken gesteld op wetgevend vlak en de reële kostenprijs berekend. Dat was niet mogelijk zonder de inzet van de mensen op het terrein.

De heer Emmanuel De Bock (DéFI) *(in het Frans).- We moeten vooral de mensen leren om*

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 la 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.

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 !

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

zuiniger met water om te gaan.

Een intercommunale zoals Vivaqua, voor wie de waterfactuur de enige inkomstenbron is, kan natuurlijk geen mirakels verrichten. Hoewel de Brusselaars 20% minder water gebruiken dan twintig of dertig jaar geleden, zijn de kosten, onder meer voor waterzuivering, niet gedaald. In Wallonië en Vlaanderen is de waterprijs wél sterk gestegen.

Dankzij de bevolkingsgroei en de vermindering van de retributies aan de gemeenten heeft de intercommunale haar omzetcijfer kunnen behouden en haar opdrachten blijven uitvoeren. De gemeenten, die aandeelhouder zijn in de intercommunale, hebben samen met het gewest op dit vlak uitstekend werk verricht.

- *Het incident is gesloten.*

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 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.*