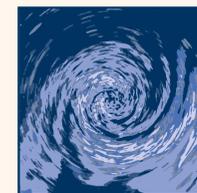




CONNAISSEZ-VOUS LE FONDS SOCIAL DE L'EAU?

KIT MEDIA



SPGE

Société Publique
de Gestion de l'Eau

FSE 2022 P -1



Garantir l'accès à l'eau pour tous, et notamment aux personnes les plus précarisées.

L'eau est vitale pour notre alimentation, pour notre santé.

Elle est indispensable pour assurer une bonne hygiène de la personne.

Elle touche à l'intimité la plus fondamentale de l'être humain.

Des droits et des dispositifs d'aides existent en Wallonie, et pour tous.

OU TROUVER DES INFORMATIONS ?

- www.spge.be/FSE

Cette page regroupe toutes informations utiles à destination des instances, principalement aux CPAS : Informations/ base légale/ liens utiles vers partenaires/ pièces à télécharger : FAQ, circulaire, demande d'intervention, Arrêtés ministériels, rapports

- [LA FACTURE D'EAU](#)

La plupart des distributeurs d'eau diffusent de l'information sur la facture d'eau

- [CAMPAGNE PRINT & WEB](#)

Ce kit MEDIA comprend différents supports et formats sur lesquels des saynètes représentent Emma et Léo : Une histoire = une question + une réponse.

Il est également disponible en téléchargement sur la page FSE du site www.spge.be

VERSION PRINT

Flyers & Affiches sont disponibles en version papier sur demande à :

fse@spge.be

ou à télécharger sur la page FSE sur www.spge.be

VERSION WEB

Différents formats des saynètes permettent de diffuser sur les réseaux sociaux, site internet, Newsletter et de manière régulière.



POURQUOI CETTE CAMPAGNE ?

Les dispositifs d'aides du FONDS SOCIAL DE L'EAU et du FONDS D'AMELIORATION TECHNIQUE sont moins connus que les aides à l'énergie et autres dispositifs.

Pourtant, une personne en situation de précarité éprouvera autant de difficultés à payer sa facture d'eau que les autres factures.

Tout le secteur de l'eau défend une conviction qui se résume par ces quelques mots :

L'eau est vitale et doit être accessible à tous.



CMJN 100 80 35 27

CMJN 77 24 0 0

CMJN 0 50 76 0

COMMENT PARTICIPER ?

En diffusant à travers tous les canaux : locaux/bureaux & web

GRAPHISME/CHARTE

PASTEL: mandarine, violet, bleu clair et bleu foncé

ADAPTATION : 1 ou plusieurs couleurs dans la palette (transparence possible), et adaptation de couleurs approximatives tolérées.

POLICE/TYPO: helvetica neue (texte) et Helv Children (accroche) et luna (logo) [100 gratuit LDD]

PERSONNAGES illustrés : EMMA et LEO

TEXTES à copier/coller à volonté ; et s'en inspirer

Attention aux droits à l'image
pour toute publication

Crédit illustrations : SPGE/Istock

Suivez **EMMA** et **LEO**



Présentation des personnages :

Emma fait attention à la moindre dépense et pourtant elle ne s'attendait pas à une facture d'eau aussi élevée, et avec ces différentes augmentations de prix dont celui des énergies, elle n'arrive plus à suivre. Elle appelle le service client de son distributeur d'eau pour demander un échelonnement de paiement.

Léo jongle entre ses responsabilités, son travail et ses loisirs. Mais depuis quelques temps, il ne parvient plus à faire face seul à toutes ses factures. Il demande de l'aide au Centre Public d'Action Social de sa commune et se renseigne sur le Fonds Social de l'Eau.

Chaque personne peut rencontrer, à un moment de sa vie, une situation dans laquelle la facture d'eau devient un souci supplémentaire. Une famille monoparentale, une personne en situation de précarité temporaire ou de longue durée, un déménagement, etc. sont autant de situations qui peuvent s'avérer compliquées.

Les 10 saynètes suivantes illustrent des questions/solutions et des situations liées aux aides du Fonds Social de l'Eau et du Fonds d'Amélioration Technique. Chaque saynète peut être utilisée seule ou par regroupement.

SAYNETE 1

Emma



SAYNETE 2



Au secours,
comment vais-je
payer ma facture
d'eau?

**EN PARLER, C'EST DEJA
UNE PISTE DE SOLUTION**

Contactez votre **DISTRIBUTEUR** d'eau
sans attendre. Il pourra vous proposer des
échelonnements de paiement



SAYNETE 3

Emma et Léo

On ne s'en sortira jamais avec ces arriérés de factures d'eau sur plusieurs années. Je crains les huissiers !!!



VOUS N'ETES PAS SEULS

Contactez votre **CPAS**. Le Fonds Social de l'Eau est là pour vous aider même pour des factures anciennes ou perdues.



SAYNETE 4

Léo

Je ne reçois pas de facture d'eau, je paie directement mes charges à mon propriétaire et elles sont trop lourdes, je n'arrive plus à trouver un équilibre dans mon budget



Fonds Social de l'Eau

**TROUVEZ L'EQUILIBRE,
LE FONDS SOCIAL
DE L'EAU PEUT VOUS
AIDER**

Contactez votre **CPAS**, même si vous ne recevez pas directement votre facture d'eau (copropriété, syndic).

SAYNETE 5



SANS DETTE, ESPRIT LIBRE

Contactez le **CPAS** de votre nouvelle commune. Même si vous n'avez plus le même distributeur d'eau, la facture restera due, avec d'éventuels intérêts de retard. En cas de difficultés de paiement, le CPAS peut prendre en charge à la fois les tracasseries administratives liées au déménagement et les factures impayées.

Je viens de déménager et je n'ai pas payé ma dernière facture d'eau de mon ancien domicile ...



SAYNETE 6



J'ai contesté ma facture d'eau et maintenant, j'ai des frais d'huissier qui plombent complètement mon budget



L'EAU ET LE DROIT

Contactez votre **CPAS**. Le Fonds Social de l'Eau peut vous aider également pour les éventuels frais de justice qui sont liés à vos factures d'eau. Les questions d'argent ne doivent pas limiter vos droits à disposer de cette ressource vitale.

SAYNETE 7



LA FACTURE D'EAU ET LE REFUS D'AIDE

En cas de refus d'intervention, le CPAS doit motiver sa décision par une série d'éléments qui vous permettront, éventuellement, **d'INTRODUIRE UN RECOURS CONTRE CETTE DECISION**. En effet, la décision de refus d'aide du CPAS doit se faire par courrier et doit reprendre vos possibilités de recours afin de vous permettre d'obtenir des éclaircissements.



SAYNETE 8



EVITER DE PATAUGER, TROUVER LA FUITE

Le **CPAS** peut vous aider dans les frais de **RECHERCHE D'UNE FUITE**, d'une réparation ou mise en conformité de l'installation (entretien de l'installation ou de la tuyauterie apparente et non apparente, prévention contre le gel, isolation des conduites ou compteur, ...) via le mécanisme du Fonds d'Amélioration Technique.

Attention, ce mécanisme n'intervient pas pour les travaux qui incombent en général au propriétaire et qui a le devoir d'entretenir et réparer le bien mis en location.



SAYNETE 9

Je suis en médiation de dettes, puis quand même avoir une aide financière du Fonds Social de l'Eau?

Fonds
Social de
l'Eau

MEDIATION DE DETTES

Une **AIDE** financière pourra vous être accordée mais elle ne pourra servir qu'à rembourser la facture d'eau et non d'autres factures reprises dans la médiation de dettes.

SAYNETE 10

Tu n'es pas seul(e),
nous sommes là
pour t'aider



ENSEMBLE,

Vous pouvez demander conseil et aide à votre distributeur d'eau, ou CPAS mais aussi aux services sociaux de votre mutuelle et aux **ASSOCIATIONS** comme le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté.



MERCI ...

Aux acteurs du secteur de l'eau qui contribuent au projet dont,



Fédération
des CPAS

Au Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté,



À tous les acteurs du secteur de l'eau,
À tous les partenaires,

de soutenir et de promouvoir
le FONDS SOCIAL DE L'EAU
et le FONDS D'AMÉLIORATION TECHNIQUE

CONTACT : fse@spge.be



MERCI