

Rapport 2016



FONDS SOCIAL DE L'EAU

Rapport préparé par la SPGE (Isabelle HAENECOUR et Hind CHAIBOUB), sur base des informations fournies par les distributeurs d'eau et les CPAS



TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION.....	5
1. DONNEES CHIFFREES POUR 2016	6
2. EVOLUTION DES DONNÉES RELATIVES AU FONDS SOCIAL DE L'EAU	7
2.1. 2015 versus 2016 : données brutes	7
2.2. Evolution détaillée par distributeur du taux d'intervention	9
3. CONSTATS DES CPAS.....	10
3.1. Relevé des données.....	10
3.2. Analyse des informations des rapports.....	10
3.2.1. Interventions : profil des consommateurs en difficultés de paiement.....	10
3.2.2. Refus : raisons	11
3.3. Remarques de 2016 et actions	12
3.3.1. Observations positives.....	12
3.3.2. Améliorations souhaitées	13
3.3.3. Suggestions.....	14
4. MODERNISATION DU FSE.....	14
4.1. Decret du 19/01/2017	14
4.2. Communication	14
5. « LE FSE VU PAR AQUAWAL ».....	15
6. « LE FSE VU PAR LA FÉDÉRATION DES CPAS ».....	15
7. AVIS D'AQUAWAL ET DE LA FÉDÉRATION DES CPAS SUR LE RAPPORT ANNUEL 2016	17
8. ANNEXES	22
8.1. Annexe 1 : Evolution des données relatives au FSE	22
8.2. Annexe 2 : SCHEMAS DE L'EVOLUTION DES RATIOS.....	23
8.2.1 Evolution du nombre d'interventions.....	23
8.2.2 Evolution du montant des interventions.....	24
8.2.3. Evolution du nombre de consommateurs en difficulté de paiement	24
8.2.4. Evolution du nombre de m ³ facturés	25
8.3. Annexe 3 : Evolution détaillée par distributeur.....	25



INTRODUCTION

Le rapport annuel du Fonds social de l'eau a pour objectif de présenter différents indicateurs quant à l'utilisation du fonds, sur base de données communiquées par les distributeurs et par les CPAS.

La première partie de ce rapport fournit les données chiffrées de l'année 2016 et est suivie ensuite par la présentation de l'évolution de ces données de 2015 à 2016.

Le contenu de ce rapport a évolué depuis 2015. En effet, la troisième partie « Constats des CPAS » tient compte des informations reçues de la part de ceux-ci via le nouveau formulaire qui permettent notamment d'analyser plus précisément le profil des consommateurs en difficulté de paiement mais aussi les raisons des refus d'intervention. Toujours sur base des formulaires des CPAS, un bilan est ensuite fait sur les observations positives, les améliorations souhaitées, ainsi que sur les suggestions.

La modernisation du FSE fait l'objet de la quatrième partie et aborde les principales modifications décrétales, ainsi que les initiatives en termes de communications.

La nouveauté de cette édition concerne les deux derniers points du rapport où le fonds social est abordé d'une part, par Aquawal et d'autre part, par la Fédération des CPAS.

1. DONNEES CHIFFREES POUR 2016



1) <u>Données 2015</u>	
Nombre de compteurs au 31/12/15 :	1.558.871
Nombre de m ³ sur lesquels la contribution est calculée :	150.347.475
Nombre de consommateurs en difficulté de paiement au 31/12/15 :	140.696
2) <u>Contribution 2016 sur base des chiffres 2015</u>	
Contribution 2015 :	3.758.687€ ¹
dont : droit de tirage :	3.120.071€
frais de fonctionnement des CPAS et de la SPGE :	367.067€
fonds pour améliorations techniques :	183.534€
Droits de tirage complémentaires :	957.065€
3) <u>Utilisation du FSE en 2016</u>	
Nombre d'interventions en 2016 :	9.964
Montant total des interventions :	3.057.200€
Montant moyen des interventions :	306.82€
Rapport entre le nombre d'interventions et le nombre de raccordements :	0,63 %
Rapport entre le montant des interventions et les droits de tirage initiaux :	97,98%
Rapport entre le montant des interventions et les droits de tirages initiaux et complémentaires :	74,98%
Montant utilisé du Fonds pour améliorations techniques :	16.038€
% d'utilisation du Fonds pour améliorations techniques :	8,74%
4) <u>Montant du plafond</u>	
Montant plafonné de l'intervention du Fonds social de l'eau en 2016 (indexation) :	311€ + 93€ par personne faisant partie du ménage à partir de la 4ème

¹ Le montant initial de la contribution de 3.758.687 € a été ramené à 3.120.071 € pour la répartition des droits de tirage entre les CPAS. Le delta s'explique par le volume d'eau facturé par certains distributeurs qui n'opèrent qu'en zone industrielle

2. EVOLUTION DES DONNÉES RELATIVES AU FONDS SOCIAL DE L'EAU²



2.1. **2015 VERSUS 2016 : DONNEES BRUTES**

Années	2015	2016
Montant de l'enveloppe (montant disponible pour les dépenses d'intervention) – Droit de tirage initiaux	3.165.589 €	3.120.071€
Droits de tirage complémentaires	308.600 €	957.065 €
Droits de tirage totaux	3.474.189 €	4.077.136 €
Montant total des interventions	2.418.601 €	3.057.200 €
Consommateurs en difficulté de paiement	140.696	139.411
Montant moyen des interventions	269,42 €	306,82 €
Nb d'interventions	8.977	9.964
% d'utilisation des DTT ³	68 %	75 %
% d'utilisation des FAT ⁴	9 %	9 %

Par rapport à 2015, on peut constater pour 2016 :

² L'évolution détaillée des données relatives au FSE depuis 2004 est reprise en annexe 1.

³ DTT = Droits de tirage totaux (droits de tirage initiaux DTI+ droits de tirage complémentaires DTC)

⁴ FAT = Fonds d'amélioration technique

- Une diminution de l'enveloppe disponible. Celle-ci se calcule sur base de la consommation d'eau. Le nombre de m³ consommé ayant diminué (grâce notamment aux nouvelles technologies des appareils électro-ménagers, à la diminution de la consommation industrielle (faillite, économie, ...), à une conscientisation de la population à l'utilisation rationnelle de l'eau et à l'utilisation des eaux de pluie) l'impact sur le droit de tirage est inévitable.
- Une augmentation significative du nombre d'interventions : + 11 %.

Grâce au doublement de la contribution en 2015, l'enveloppe globale disponible étant plus importante, le nombre d'interventions du FSE sollicité par les CPAS a augmenté de manière significative.

La croissance continue en 2016, ce qui indique que le fonds social est sollicité pour plus de demandes. Le doublement de la contribution en 2015 permet de faire face à cette augmentation.

- Une augmentation importante du montant total des interventions : + 26,4 %.
Les premiers impacts du doublement de la contribution se sont observés de manière significative durant l'année 2015. Les résultats de 2016 confirment cette tendance.
- Une diminution du nombre de consommateurs en difficulté de paiement : - 0,91 %.
De 2004 à 2012 : on observe une augmentation liée à la mise en place et à la connaissance du système.

Depuis 2012 la situation se stabilise. Cela pourrait s'expliquer par :

- ❖ le fait de pouvoir bénéficier d'autres aides pour des dépenses distinctes (ex : prime énergie) permettrait à certains consommateurs d'honorer leur facture d'eau ;
 - ❖ la politique sociale de certains distributeurs. En effet, leurs différentes actions permettraient d'éviter au consommateur de se retrouver en situation de difficulté des paiements ;
 - ❖ la situation à La SWDE : un rappel est déjà envoyé aux consommateurs qui ne peuvent régler la facture d'acompte. Ce système permet de diminuer le nombre de mise en demeure et dès lors le nombre de consommateurs en difficulté de paiement répertorié en tant que tel ;
 - ❖ les effets du travail préventif et d'accompagnement mené par les CPAS concernés.
- Une augmentation du montant moyen des interventions : + 14 %.
 - Une augmentation du pourcentage d'utilisation des droits de tirage.
 - Un statut quo du pourcentage d'utilisation du fonds pour améliorations techniques.

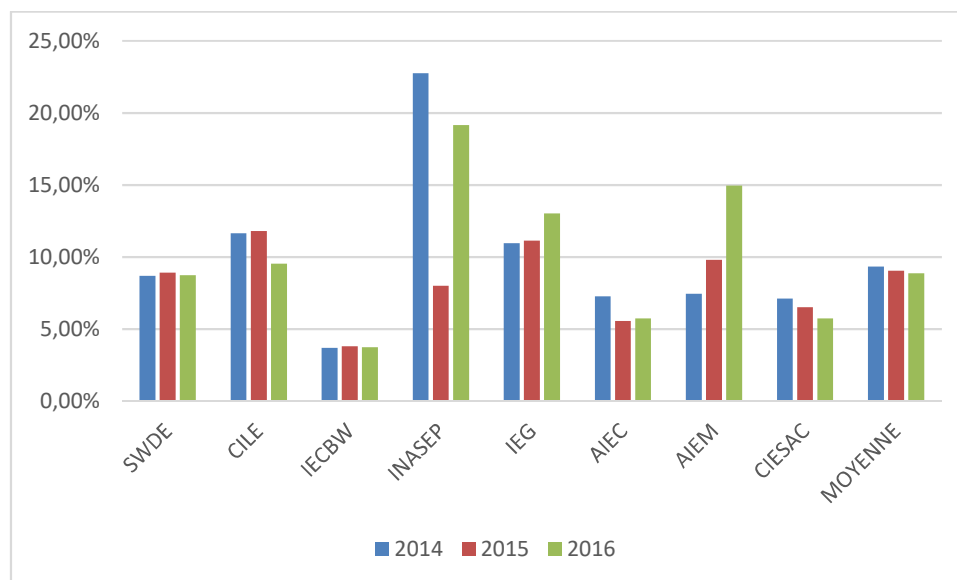
Des schémas détaillés de l'évolution des ratios se trouvent en annexe 2.

2.2. EVOLUTION DETAILLEE PAR DISTRIBUTEUR DU TAUX D'INTERVENTION⁵

Les ratios repris ci-dessous sont calculés à partir des données du tableau de l'Annexe 3.

Distributeurs	Nombre de consommateurs en difficulté de paiement / Nombre de compteurs		
	2014	2015	2016
SWDE	8,68%	8,91%	8,73%
CILE	11,63%	11,80%	9,52%
IECBW	3,67%	3,78%	3,72%
INASEP	22,75%	7,99%	19,14%
IEG	10,95%	11,13%	13,01%
AIEC	7,25%	5,55%	5,73%
AIEM	7,43%	9,79%	14,94%
CIESAC	7,10%	6,51%	5,72%
MOYENNE	9,33%	9,03%	8,85%

On observe une constance entre l'évolution du nombre de personnes en difficulté de paiement et l'évolution du nombre de compteurs.



⁵ Hors distributeurs communaux

L'écrêtement des statistiques est justifié par le fait que l'INASEP surestimait les consommateurs en difficultés de paiement. Elle comptabilisait plusieurs fois la même personne puisqu'elle estimait que chaque facture impayée correspondait à un consommateur en difficultés de paiement. Les données de 2015 ont été actualisées suite aux remarques de la SPGE. Les chiffres de 2016, à nouveau, tiennent compte d'une surestimation des consommateurs en difficulté de paiement.

3. CONSTATS DES CPAS



3.1. RELEVÉ DES DONNÉES

Données (1)	2014	2015	2016
Nombre de rapports reçus	133	97	163
Nombre d'heures prestées par mois par les CPAS pour le FSE	/	1669	1329
Nombre moyen d'heures prestées par mois par les CPAS	/	17	8
Nombre de demandes introduites	4274	5141	6468
Nombre de dossiers refusés	666	1066	1578

(1) Nombre de CPAS en Wallonie : 253

La moyenne annuelle des heures prestées par les CPAS est communiquée à titre informatif (notion introduite seulement en 2015).

Un échantillon plus large et surtout plusieurs années de recul permettront d'affiner l'analyse sur base de chiffres plus représentatifs de la réalité.

Une remarque constante des CPAS est le manque de moyens pour faire ce travail.

On peut constater une participation plus importante de la part des CPAS dans le renvoi du formulaire et les félicitons pour leur collaboration et la précision des informations transmises. Cela ne pourra qu'avoir un impact positif dans le cadre des analyses et des évaluations futures pour améliorer le FSE.

3.2. ANALYSE DES INFORMATIONS DES RAPPORTS

Remarque préliminaire : ces analyses se basent sur les données des CPAS ayant complété la nouvelle version des RAPPORTS, soit 138 / 253 CPAS.

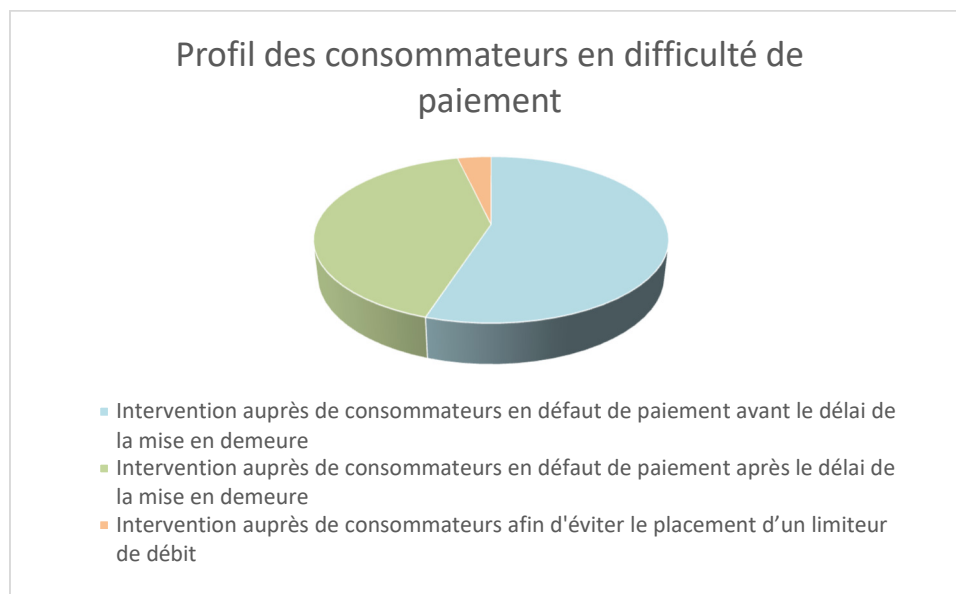
3.2.1. Interventions : profil des consommateurs en difficultés de paiement

- *Intervention auprès de consommateurs en défaut de paiement avant le délai de la mise en demeure : **2127***
- *Intervention auprès de consommateurs en défaut de paiement après le délai de la mise en demeure : **1599***
- *Intervention auprès de consommateurs afin d'éviter le placement d'un limiteur de débit : **141***

La répartition des profils de consommateurs en difficulté de paiement se base sur un total d'interventions de 3867 (pour 126 CPAS) pour lesquels la SPGE a reçu les détails (alors que le nombre total d'interventions des 138 CPAS est de 5265).

Ces chiffres sont dès lors à prendre avec beaucoup de réserve puisqu'ils ne sont pas représentatifs de la situation générale :

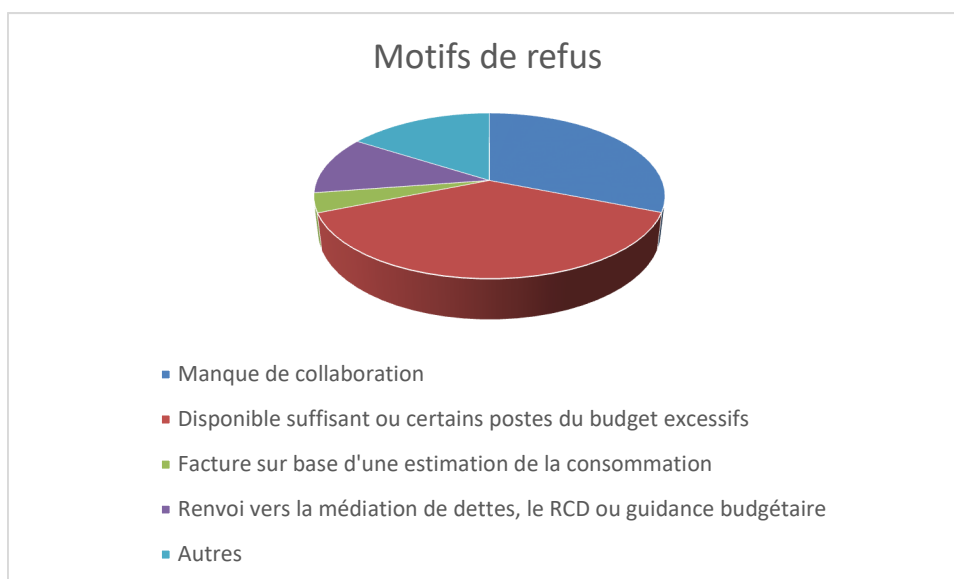
- les 12 CPAS sans répartition détaillée sont des CPAS de taille importante ;
- 138 CPAS /253 ont renvoyé le nouveau formulaire.



3.2.2. Refus : raisons

Les motifs les plus fréquents de refus (communiqués par les 138 CPAS) sont, par ordre décroissant :

- *Disponible suffisant dans le chef du bénéficiaire ou certains postes du budget excessifs ;*
- *Manque de collaboration, mauvaise volonté manifeste de la personne, ne fait pas les démarches demandées ;*
- *Autres raisons non développées par les CPAS ;*
- *Renvoi vers la médiation de dettes, le RCD ou la guidance budgétaire si le CPAS constate un endettement global ;*
- *Facture sur base d'une estimation de la consommation ;*



3.3. **REMARQUES DE 2016 ET ACTIONS**

97 sur 163 CPAS ayant renvoyé leur formulaire ont fait des remarques que la SPGE a classé en 3 groupes :

1. Observations positives
2. Améliorations souhaitées
3. Suggestions.

3.3.1. **Observations positives**

Remarques	Nbre de CPAS concernés par la remarque
Augmentation du montant pour le droit de tirage	16
Le FSE permet d'alléger le budget et de mieux gérer l'aide --> satisfait du l'utilisation du Fonds	8
Meilleure communication entre vos différents services	5

3.3.2. Améliorations souhaitées

Remarques	Nbre de CPAS concernés par la remarque	Actions
Temps de traitement pour confirmer une intervention <u>après</u> l'envoi du CPAS = trop long --> plus simple quand c'était par email	9	Relais de l'information aux distributeurs par l'intermédiaire d'Aquawal
Le listing en pdf pas pratique (publipostage impossible, modification impossible, ne permet pas de contacter toutes les personnes...)	8	
Montant octroyé toujours insuffisant par rapport au nombre de demandes	5	Evolution à surveiller vu le doublement de la contribution et le droit de tirage unique
Le FSE ne permet pas au CPAS de modifier ses habitudes en matière budgétaire --> il n'est utilisé qu'en dernier recours car autres possibilités envisagées avant	8	
Montant attribué au CPAS pour l'année est communiqué un peu tard	9	Droit de tirage unique
Le fonds devrait pouvoir s'utiliser début d'année qui suit étant donné que les consommateurs reçoivent leur décompte annuel fin décembre	4	Question interne propre à chaque distributeur
Pas logique que le montant alloué soit identique pour une seule personne que pour 3 personnes	1	Une analyse du profil des ménages serait nécessaire pour engager une modification législative
Montant des frais de fonctionnement insuffisant	2	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration depuis 2017 : les dossiers traités dans le cadre des FAT sont dorénavant rémunérés à raison de 80 € par dossier - Le nombre d'interventions et la précarité hydrique augmentant, ne conviendrait-il pas d'augmenter les frais de fonctionnement alloués aux CPAS pour l'activation du droit de tirage et leurs interventions d'accompagnement, de sensibilisation et de prévention ?
Pas assez d'informations sur le FAT	3	Fiche de procédure spécifique au FAT disponible sur le site de la SPGE
La partie du Fonds consacrée au FAT est trop limitée	2	Une évaluation de la nouvelle utilisation du FAT est prévue

3.3.3. Suggestions

Les suggestions émises par les CPAS visent essentiellement les points suivants :

- L'amélioration de la communication entre les acteurs du FSE.
- Mise à disposition d'informations, pour leur gestion interne, relatives à la consommation d'eau, le compteur à budget et l'utilisation du FAT.

4. MODERNISATION DU FSE

4.1. DECRET DU 19/01/2017

Les principales modifications du FSE concernent les points suivants :

- l'amélioration de l'utilisation du FAT (Fonds d'Amélioration Technique) avec notamment l'augmentation de l'enveloppe disponible, la mise en place de procédures, la liste des interventions possibles, le versement à la SPGE du solde non utilisé pour alimenter le FSE de l'année suivante ;
- la mise en place d'un droit de tirage unique, qui permettra aux CPAS de connaître en début d'année le montant des droits de tirage disponible ;
- l'augmentation du plafond d'intervention.

Une évaluation est prévue après un délai suffisant afin de tenir compte des réalités de terrain de l'ensemble des acteurs.



4.2. COMMUNICATION

- Le site internet de la SPGE contient les informations suivantes :
 - ❖ Une fiche de procédure spécifique pour l'utilisation du FAT
 - ❖ Les présentations des formations
 - ❖ Le rapport annuel de 2015 et 2016
 - ❖ Le formulaire à remplir par les CPAS
 - ❖ Les différents textes législatifs
- Prochainement une page FAQ sera mise à disposition sur le site internet. Elle sera également diffusée au sein de tous les CPAS.
- Le FSE contribue aux actions menées dans le cadre des réunions transversales de la Cohésion sociale et du Plan Wallon de Lutte contre la Pauvreté : www.luttepauvrete.wallonie.be/eau

5. « LE FSE VU PAR AQUAWAL »



Remarque préalable : ce point 5 a été rédigé par AquaWal.

Les distributeurs d'eau réunis au sein d'Aquawal ont travaillé avec la SPGE afin d'apporter les réformes du Fonds social de l'eau qui se sont concrétisées par l'adoption de l'Arrêté du Gouvernement wallon et de la Circulaire du 23 février 2017.

Les modifications apportées au mécanisme vont dans le bon sens : augmentation de la part réservée au fonds d'amélioration technique, révision des plafonds d'intervention, révision des modalités d'obtention du droit de tirage complémentaire et adoption du droit de tirage unique ...

Le Fonds social de l'eau est un moyen efficace pour les distributeurs de récupérer les factures impayées en assurant l'accessibilité de la facture d'eau pour les personnes en réelles difficultés de paiement, participant de ce fait à l'objectif d'accès le plus large à l'eau.

Cependant, nous constatons que certaines Communes ne recourent pas complètement à ce dispositif alors que nous pensons qu'un grand nombre de problèmes de paiement des factures d'eau pourrait se résoudre par une meilleure utilisation du Fonds social de l'eau. Il nous semble dès lors nécessaire de poursuivre les discussions avec la Fédération des CPAS pour rendre le système le plus performant possible.

L'objectif d'Aquawal est clair, utiliser le Fonds social de l'eau le plus largement possible et par là assurer l'accès à l'eau à tout un chacun tout en assurant l'application du prix-vérité de l'eau.

6. « LE FSE VU PAR LA FÉDÉRATION DES CPAS »



Remarque préalable : ce point 6 a été rédigé par la Fédération des CPAS

Ayant alimenté de longue date les réflexions autour de la réforme du fonds social de l'eau et la mise en place d'une procédure claire de défaut de paiement, la Fédération s'est réjouie du doublement des moyens du fonds, de la simplification introduite dans les mécanismes du FSE par le droit de tirage unique et le mécanisme incitatif visant son utilisation optimale. Aussi, la Fédération a salué l'augmentation significative des seuils d'intervention (avec prise en charge des frais d'huissiers) et la réaffirmation de la possibilité d'octroi d'une intervention exceptionnelle par les CPAS (même si nous regrettons que des conditions soient posées pour ces interventions spécifiques étant donné que le CPAS réalise au préalable une analyse fouillée de la situation du ménage et pondère son intervention en fonction du budget annuel disponible pour le droit de tirage).

Ces divers éléments ont contribué à la hausse du nombre d'interventions réalisées par les CPAS entre 2015 et 2016 (+ 11 %). Chevilles ouvrières de la concrétisation du FSE, les CPAS activent le droit de tirage en veillant à la fois à la situation des ménages concernés et au budget annuel disponible dans ce contexte. Aussi, bien qu'ils œuvrent dans un cadre contraignant (ressources humaines insuffisantes et

explosion des situations de précarité), ils construisent l'accompagnement des ménages précarisés dans une démarche préventive et de sensibilisation.

Lorsqu'ils refusent d'activer le droit de tirage, c'est, nous l'avons vu, pour des raisons objectives : le demandeur ne revient pas avec les documents utiles à la constitution de son dossier, le CPAS privilégie une approche globale de l'endettement et renvoie l'ensemble du dossier vers la médiation de dettes, l'enquête sociale démontre un disponible suffisant, la facture présentée ne se réfère pas à une consommation réelle...

Bien plus large que la seule activation du droit de tirage (ou même du FAT), nous regrettons dès lors que le travail des CPAS, acteurs centraux du dispositif, n'ait pu être davantage soutenu, comme nous le demandions, via la répartition des moyens du FSE. Et ce, d'autant que leurs interventions ne feront que croître vu l'évolution de notre contexte socio-économique.

En ce qui concerne le FAT, même si nous rejoignons l'objectif préventif qu'il vise, nous constatons que beaucoup d'éléments restent à clarifier et à alléger pour permettre aux CPAS de l'activer effectivement : la recherche de devis par le bénéficiaire lui-même, les difficultés à trouver un prestataire pour les travaux concernés, la gestion du transit des montants dus au prestataire par le CPAS, le détail des travaux et interventions autorisés (quid des locataires notamment ?) ... Le fonctionnement du fonds fédéral gaz et électricité, que nous avons proposé à l'entame des travaux sur l'amélioration du FAT, offre de ce point de vue un fonctionnement bien plus approprié aux réalités des CPAS.

Plusieurs pistes d'amélioration méritent ainsi d'être analysées à ce stade : la mise à disposition de listes de plombiers, voire la création de postes de plombier au sein des sociétés de distribution d'eau (vu la difficulté éprouvée par les CPAS de trouver un expert susceptible de réaliser les petites interventions concernées), le paiement direct des factures du FAT par le distributeur au prestataire. Plus généralement, il conviendrait d'accentuer les échanges entre les CPAS et leurs distributeurs respectifs, la diffusion d'informations précises sur la procédure appliquée par chaque distributeur, la mise à disposition d'un numéro de contact spécifique aux CPAS comme le font les fournisseurs d'énergie...

Ainsi, l'accès à l'eau requiert encore de nombreux efforts compte tenu de son prix en hausse, du niveau de revenus des ménages concernés et de la qualité des logements qu'ils habitent. Face aux impayés et à la réponse qui y est apportée notamment via le limiteur de débit, les CPAS sollicitent son usage en dernier recours avec un délai d'intervention permettant au CPAS d'analyser de la situation. Aussi, il conviendra de définir un véritable cadre protecteur (tarif social de l'eau, statut de client protégé - en fonction du niveau des revenus - permettant d'éviter la pose du limiteur et donnant accès au tarif social et à l'intervention exceptionnelle du droit de tirage...) pour les ménages précarisés ainsi que le caractère « raisonnable » du plan de paiement. Effectivement, conditionner le retrait du limiteur au paiement total de la dette pose de nombreux problèmes lorsque la dette est conséquente et que les moyens à disposition du CPAS sont trop réduits.

La mise en place de ces mesures et le soutien structurel des CPAS dans leurs missions de lutte contre la pauvreté sont bel et bien le prix à payer pour permettre à chacun de jouir de ce bien de première nécessité...

7. AVIS D'AQUAWAL ET DE LA FÉDÉRATION DES CPAS SUR LE RAPPORT ANNUEL 2016

Conformément à l'Arrêté du Gouvernement du 23 février 2017 modifiant la partie réglementaire du Livre II du Code de l'Environnement, contenant le Code de l'Eau (article 3 § 4) , en ce qui concerne le Fonds Social de l'Eau, le rapport annuel du Fonds Social de l'Eau de l'année 2016 a été transmis à Aquawal et à la Fédération des CPAS pour avis.

Il ressort que les échanges entre les acteurs du Fonds Social de l'Eau (distributeurs, CPAS, Fédération des CPAS et SPGE) doivent se poursuivre afin d'améliorer l'utilisation du Fonds Social de l'Eau en terme notamment de processus, d'aides et de communications.

Les avis respectifs sont repris ci-dessous.



Avis d'AQUAWAL sur le projet de
Rapport 2016 du Fonds social de l'eau

S.A. AQUAWAL
Rue Félix Wodon 21 - B 5000 NAMUR
Tél. : +32 (0)81 25 42 30 - Fax : +32 (0)81 65 78 10 - aquawal@aquawal.be - www.aquawal.be

Préambule

La Société Publique de Gestion de l'eau a sollicité Aquawal en date du 13/11/2017 afin de remettre un avis sur le Projet de Rapport 2016 du Fonds social de l'eau, conformément aux nouvelles dispositions inscrites dans le Code de l'eau.

L'Avis rendu est celui de l'ensemble des Sociétés Associées à Aquawal. Cet avis porte tant sur la forme des documents que sur le fond. Concernant la forme, l'objectif est d'améliorer la présentation des futurs rapports de manière à mieux faire ressortir les indicateurs de tendance des différentes procédures.

En ce qui concerne les remarques sur le fond, elles doivent permettre d'améliorer la procédure dans la pratique et les échanges entre les distributeurs et les CPAS.

Nous sommes par ailleurs conscients que le rapport a trait à l'année 2016, soit avant l'entrée en vigueur du nouvel AGW et circulaire, et qu'en conséquence, il s'agit d'un rapport réalisé au milieu de la réforme du Fonds social, notamment pour ce qui concerne le Fonds d'Amélioration Technique.

Les distributeurs d'eau sont par ailleurs prêts à poursuivre le dialogue avec les CPAS sur une amélioration continue du processus, que ce soit au niveau du transfert d'information, des délais, ou des modalités liées au Fonds d'Amélioration Technique.

Remarques sur le fond

1. La note de bas de page 1 de la page 6 est interpellant. En effet, le système du Fonds social étant pensé comme l'octroi d'un droit de tirage par commune et par distributeur, un opérateur ne desservant que des industries, en l'occurrence l'IDEA, n'a pas de possibilité d'utiliser ce droit de tirage, qui est alors considéré comme un droit de tirage complémentaire pour les années ultérieures. Il serait utile de réfléchir à la manière de solutionner ce problème afin de mettre à disposition des CPAS concernés ces montants plus rapidement.
2. Les données transmises par les CPAS (page 10) nous interpellent. Il est difficilement compréhensible que le nombre moyen d'heures prestées par mois par les CPAS passe de 17 à 8 entre 2015 et 2016 alors que le nombre d'interventions a augmenté. Une analyse par taille de CPAS serait souhaitable, de même qu'une exhaustivité dans les rapports reçus.
3. Le présent rapport ne permet pas de mettre en évidence, ni de démentir, l'effet des pratiques différentes des CPAS en matière de Fonds social. Il serait intéressant à l'avenir d'analyser la relation entre l'utilisation du droit de tirage et le niveau socio-économique de la commune, via par exemple la part de compteurs en défaut de paiement. D'autres analyses bi-variées peuvent également être intéressantes. De plus, une cartographie des principaux indicateurs serait souhaitable à notre sens. Il n'est en effet pas normal que seules figurent en annexe les données relatives aux distributeurs d'eau et non celles des CPAS, ce qui permettrait également de mettre le doigt sur des utilisations inadéquates des droits de tirage ou du FAT ou encore de mettre en évidence les écueils rencontrés en fonction de la taille de CPAS.

4. Il serait utile de préciser une fois pour toute le mode de calcul du nombre de consommateurs en défaut de paiement. Les différences de calcul peuvent survenir à la fois sur le délai de transmission après le constat de non-paiement au terme du délai octroyé par la mise en demeure (certains personnes paient entre l'expiration officielle du délai et la transmission des listings), ainsi que sur l'envoi de mises en demeure sur les factures de régularisation.
5. Il est difficilement concevable que le distributeur établisse des listes de plombier actifs sur sa zone, non seulement car certaines zones d'activités sont très grandes, mais aussi parce que les critères mis par le distributeur risquent de discriminer certains plombiers par rapport à d'autres. Nous tenons à rappeler à ce sujet que le FAT peut également servir à payer les prestations du personnel communal et qu'il serait opportun que, sur ce sujet, le CPAS et la commune puissent travailler de concert.
6. Concernant le Fonds d'Amélioration Technique, certains distributeurs ont déjà, d'un commun accord avec les CPAS de leur zone de desserte, simplifié la procédure afin de la rendre plus praticable sur le terrain. Il pourrait être utile d'échanger cette pratique auprès des différents distributeurs et CPAS. De manière générale, le lien doit être gardé entre les distributeurs et le CPAS afin d'améliorer le système de manière continue.

Remarques sur la forme

Conformément à ce qui est mentionné dans le préambule, les remarques ci-dessous doivent être considérées comme des pistes d'amélioration en vue des rapports des années ultérieures.

1. Il serait utile de rappeler lors de l'explication de la baisse du nombre de consommateurs en difficulté de paiement, que cette évolution s'inscrit dans un contexte d'augmentation continue du prix de l'eau.
2. Les tableaux annexés se limitent aux chiffres des Intercommunales (hors IDEN). Nous pensons qu'il serait intéressant d'y indiquer les données de tous les distributeurs.

Avis de la Fédération des CPAS

Monsieur le Président du Comité de Direction,
Monsieur le Vice-Président du Comité de Direction,
Chère Isabelle,

Votre courrier du 9 novembre nous est bien parvenu et a retenu notre meilleure attention.

Nous avons pris connaissance du projet de rapport annuel du Fonds social de l'eau. Nous approuvons celui-ci moyennant une petite incise en page 13 (tableau des améliorations souhaitées) : lorsque les CPAS soulignent la faiblesse des frais de fonctionnement qui leur sont alloués, l'unique réponse relative aux 80 euros par dossier introduit dans le FAT est lacunaire. Effectivement, pour la Fédération, la précarité hydrique explosant, il convient de soutenir structurellement le travail d'accompagnement, de prévention et de sensibilisation des CPAS (bien plus large que l'activation du droit de tirage ou du FAT).

Nous suggérons dès lors d'ajouter : « Le nombre d'interventions et la précarité hydrique augmentant, ne conviendrait-il pas d'augmenter les frais de fonctionnement alloués aux CPAS pour l'activation du droit de tirage et leurs interventions d'accompagnement, de sensibilisation et de prévention ? »

En vous remerciant pour cette collaboration constructive, nous vous prions de croire, Madame, Messieurs, en l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Sabine Wernerus
Conseillère
Cellule Sociale Energie
Fédération des CPAS
Union des Villes et Communes de Wallonie asbl
Rue de l'Etoile 14
5000 NAMUR
Tél. 081 24 06 64
Fax 081 24 06 52

8. ANNEXES

8.1. ANNEXE 1 : EVOLUTION DES DONNEES RELATIVES AU FSE

Tableau 1

Année	Nombre d'interventions	Montant total des interventions (en €)	Montant moyen des interventions (en €)
2004	6.532	866.528,91	132,66
2005	8.991	1.259.932,65	140,13
2006	9.816	1.408.525,58	143,49
2007	9.733	1.484.249,95	152,50
2008	11.421	1.816.255,77	159,08
2009	11.008	1.971.078,66	175,02
2010	8.360	1.935.437,60	231,55
2011	7.407	1.650.054,69	222,56
2012	6.841	1.550.937,46	226,71
2013	6.563	1.530.901,07	233,26
2014	6.319	1.535.825,57	243,05
2015	8.977	2.418.600,99	269,42
2016	9.964	3.057.199,78	306,82

Tableau 2

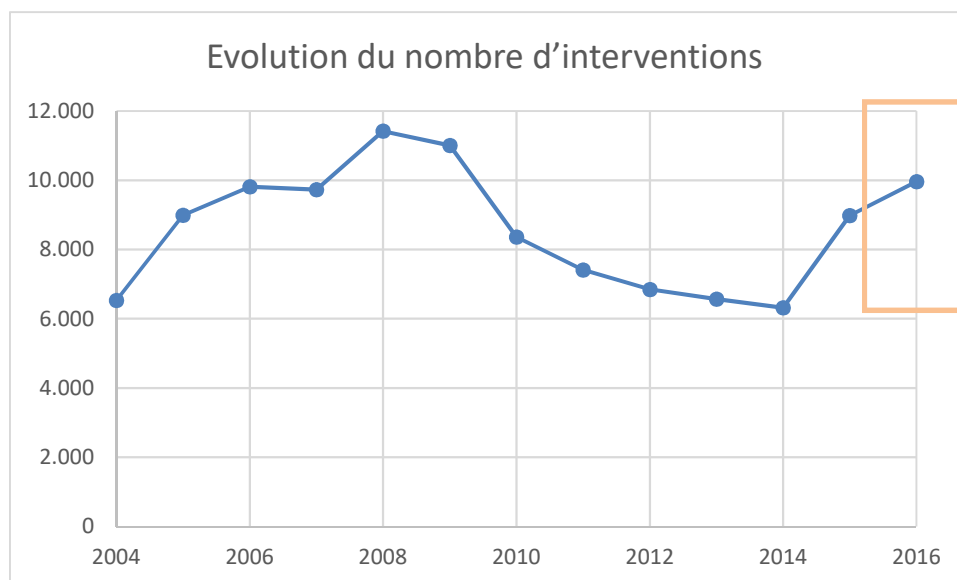
Date	Nombre de consommateurs en difficulté de paiement
2004	47.263
2005	67.580
2006	76.580
2007	103.054
2008	107.785
2009	121.282
2010	119.660
2011	126.136
2012	141.505
2013	141.737
2014	141.380
2015	140.696
2016	139.411

Tableau 3

<i>Date</i>	<i>Nombre de m³ facturés</i>
2004	164.063.508
2005	154.509.858
2006	160.582.414
2007	159.071.878
2008	157.059.939
2009	152.131.768
2010	153.737.947
2011	158.957.665
2012	153.151.894
2013	150.463.327
2014	152.595.702
2015	150.347.475
2016	150.269.949

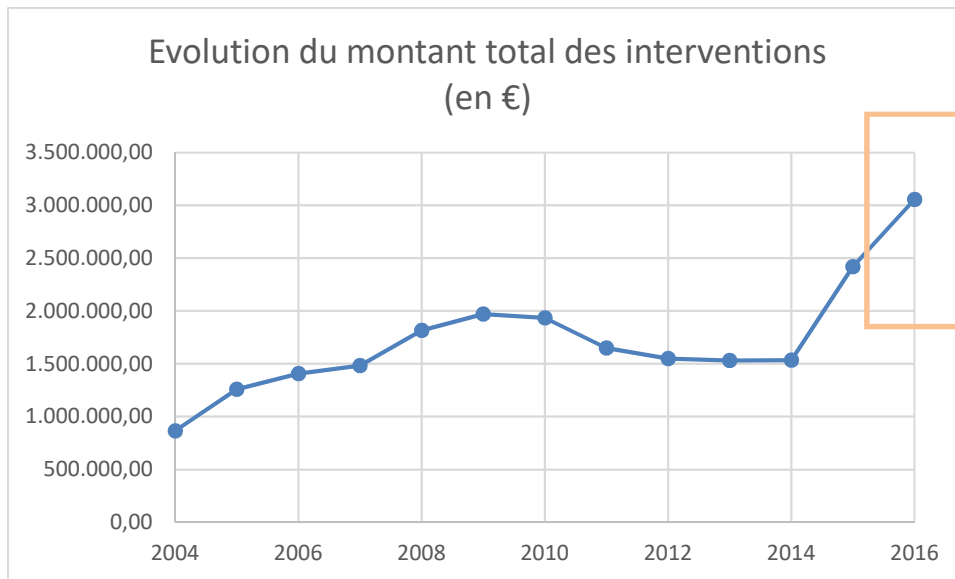
8.2. ANNEXE 2 : SCHEMAS DE L'EVOLUTION DES RATIOS

8.2.1 Evolution du nombre d'interventions⁶

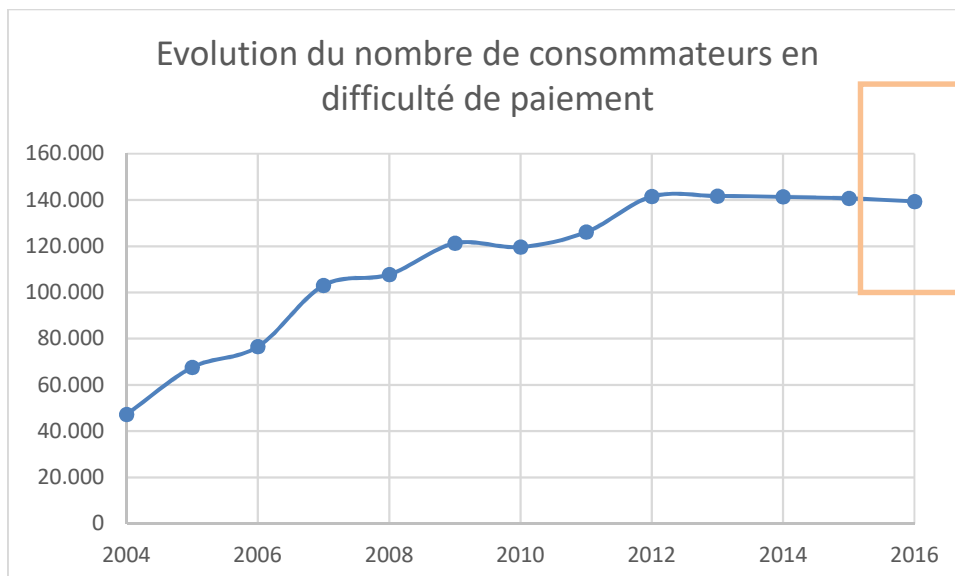


⁶ Sur base des données chiffrées reprises en annexe 1- tableau 1

8.2.2 Evolution du montant des interventions⁷



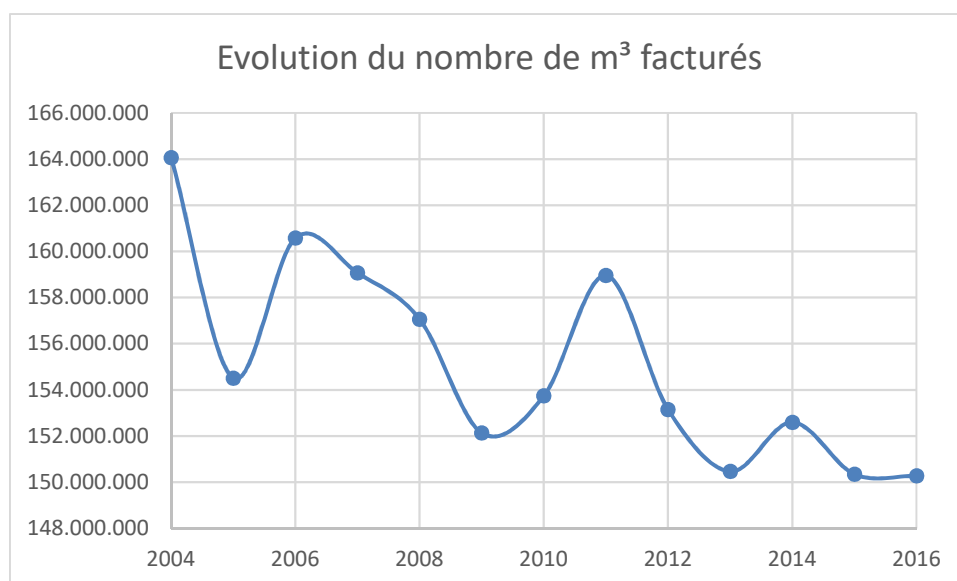
8.2.3. Evolution du nombre de consommateurs en difficulté de paiement⁸



⁷ Sur base des données chiffrées reprises en annexe 1- tableau 1

⁸ Sur base des données chiffrées reprises en annexe 1- tableau 2

8.2.4. Evolution du nombre de m³ facturés⁹



8.3. ANNEXE 3 : EVOLUTION DETAILLEE PAR DISTRIBUTEUR

Distributeurs	Nb compteurs			Nb de consommateurs en difficulté de paiement			Nb interventions		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
SWDE	1.036.563	1.051.105	1.062.856	90.013	93.650	92.819	4.011	5.704	6.266
CILE	252.088	253.285	255.244	29.327	29.877	24.304	989	1.592	1.657
IECBW	80.638	81.853	82.881	2.956	3.095	3.082	455	463	590
INASEP	36.226	35.883	37.189	8.243	2.867	7.119	170	219	307
IEG	22.204	22.416	22.697	2.431	2.496	2.953	99	111	122
AIEC	12.790	12.940	13.095	927	718	750	54	98	97
AIEM	11.938	12.080	12.183	887	1.183	1.820	62	91	95
CIESAC	2.592	2.565	2.588	184	167	148	21	31	38
TOTAUX	1.540.792	1.558.871	1.576.039	141.380	140.696	139.411	6.319	8.977	9.964

⁹ Sur base des données chiffrées reprises en annexe 1- tableau 3