

# FAQ

## FONDS SOCIAL DE L'EAU FONDS D'AMÉLIORATIONS TECHNIQUES

### QUI PEUT BÉNÉFICIER DU FSE ET COMMENT ?

#### BENEFICIAIRE DU FSE

Le bénéficiaire du FSE est un consommateur qui éprouve des difficultés de paiement.

On entend par consommateur : toute personne physique qui, jouit, directement ou indirectement de l'eau mise à disposition par un distributeur à sa résidence principale pour un usage exclusivement domestique, répondant à ses besoins et à ceux de son ménage.

Pour demander l'intervention du fonds social, il faut s'adresser au CPAS de sa commune.

C'est le CPAS du domicile de la personne en difficulté de paiement qui décide d'accorder ou non l'intervention du fonds social en fonction notamment de la situation sociale et financière du ménage.

Il n'est pas non plus nécessaire d'émarger au CPAS pour bénéficier de l'intervention du fonds social ou du fonds pour améliorations techniques.

Le consommateur qui n'est pas titulaire du compteur d'eau peut également bénéficier du fonds social. Dans ce cas, le distributeur impute l'intervention du fonds sur la facture dressée au nom du propriétaire ou de la copropriété. Le propriétaire déduit cette intervention du montant dû par le locataire. Une attestation complétée et signée par le propriétaire et le locataire doit dans ce cas être annexée à la demande de droit de tirage.

#### QUELS DOCUMENTS À FOURNIR AU CPAS ?

- Le relevé d'index correct du compteur d'eau. S'il s'agit d'un index estimé, toute demande de droits de tirage ne pourra être acceptée.
- La facture intermédiaire ou le décompte annuel.
- Le numéro de client auprès du distributeur (mentionné sur la facture).
- Une composition de ménage.
- Tout autre document demandé par la suite par le CPAS dans le cadre de l'enquête sociale

## LOCATAIRE

L'intervention du FSE est bien entendu aussi possible pour les occupants d'immeubles à logements multiples non équipés de compteurs individuels, ou pour certains locataires dont la facture globale est transmise au propriétaire, au syndic ou à la copropriété.

### *Quelle est la procédure d'application ?*

- Le C.P.A.S. introduit la demande de droit de tirage au distributeur via le formulaire habituel et accompagné :
  - du détail de la somme réclamée au locataire ou propriétaire usager en difficulté (facture et autre document décomposant le calcul et la méthodologie appliquée). Le CPAS doit prendre contact avec le propriétaire, le syndic ou la copropriété pour obtenir la facture globale.
  - d'une composition de ménage ;
  - d'un numéro d'un compte bancaire avec la mention de l'identité de son titulaire (le propriétaire, le syndic ou la copropriété), sur lequel le remboursement doit être effectué.
- Le distributeur procède à diverses vérifications (éléments repris sur le document et au fichier du distributeur) :
  - la consommation doit être inférieure à la consommation globale facturée par le distributeur au destinataire de la facture (propriétaire, syndic ou copropriété) ;
  - le prix appliqué par m3 (eau froide uniquement) doit correspondre au tarif en vigueur pour la période de consommation facturée ;
- Le distributeur calcule le montant de l'intervention accordée en fonction de l'analyse des éléments précités et confirme le montant de l'intervention au C.P.A.S. (renvoi du document).
- Le distributeur opère le remboursement du montant octroyé au numéro de compte susvisé.

## QUE COUVRE L'INTERVENTION DU FSE ?

Le Fonds social intervient dans le montant de la facture d'eau et dans le montant des frais et intérêts de retard, ainsi que le cas échéant les frais d'huissier. Il peut s'agir d'une facture intermédiaire comme d'un décompte annuel.

## PLAFOND DE L'INTERVENTION

A partir du 01.01.2018, l'intervention est fixée à maximum 507 € par ménage, majorée de 101 € par personne à partir de la quatrième personne faisant partie du ménage du consommateur en difficulté (ces montants sont indexés chaque année).

Nombre de personnes dans le ménage	2018
1 à 3	507 €
4	608 €
5	709 €
6	810 €
7	911 €
8	1.012 €
9	1.113 €
10	1.214 €
11	1.315 €
12	1.416 €

### CAS PARTICULIERS:

- ✓ Une intervention supérieure au plafond est possible dans deux cas :
  - Dans le cas d'une fuite provoquant une surconsommation et moyennant un avis favorable du distributeur ;
  - Cumul de plusieurs années d'arriérés de paiement sans avoir sollicité l'intervention du fonds pour chaque année.
- ✓ Si le client a déjà payé toutes ses factures d'eau et qu'il sollicite une aide sociale alimentaire, le CPAS peut prendre contact avec le distributeur et demander une intervention du Fonds social. Le distributeur va tout d'abord rembourser le client sur le compte financier qui a payé la facture pour laquelle le FSE est sollicité et dans un second temps apurer ladite facture par le fonds social. Le remboursement n'est toutefois pas possible pour une facture relative à un exercice précédent. Le distributeur ne peut garantir que la somme ainsi remboursée servira à acheter de la nourriture. Le distributeur ne verse pas cette somme au CPAS.

### EFFET RETROACTIF

La date de la facture peut être antérieure à l'année de la demande d'intervention du FSE. Des arriérés de plusieurs années antérieures peuvent être pris en considération pour autant qu'il n'y ait pas eu d'intervention du FSE.

### MISE EN DEMEURE

Le FSE peut intervenir avant l'émission de la mise en demeure.

### FRAIS D'HUISSIER

Les frais d'huissier peuvent être pris en considération dans l'intervention du FSE pour autant que l'enveloppe disponible des droits de tirage le permette.

### JUSTICE

Le FSE peut intervenir si le dossier est en justice. Il peut également intervenir pour l'apurement des frais judiciaires.

## REGLEMENT COLLECTIF DE DETTES

Le FSE peut intervenir pour le paiement d'une facture d'eau d'un consommateur qui bénéficie du Règlement collectif de dettes.

Il est utile de préciser que :

Le Fonds est alimenté par les distributeurs auquel participent la Société Publique de Gestion de l'Eau et les Centres Publics d'Action Sociale.

Ce Fonds n'est susceptible d'intervenir que dans la prise en charge des factures d'eau et non dans celles d'autres dettes de la personne par définition en situation financière précaire.

L'intervention du Fonds ne peut donc ni bénéficier aux autres créanciers ni alimenter le compte de Médiation.

L'intervention du Fonds aura pour conséquence de réduire l'endettement total du médié. Elle bénéficiera donc par voie de conséquence aux autres créanciers puisque qu'il ne faudra plus tenir compte de la dette (ou partie de dette) envers le distributeur.

## CUMUL D'INTERVENTION FSE ET FAT

Un consommateur en difficulté de paiement peut bénéficier d'une intervention du FSE et du FAT pour autant que les enveloppes disponibles le permettent et qu'il remplisse les conditions pour bénéficier de chacune des interventions.

## RECOURS

En cas d'une décision de refus d'intervention du FSE, le CPAS doit motiver sa décision et doit mentionner dans son courrier :

- la possibilité de former un recours conformément à l'article 71 de la loi organique du 08/07/1976 des CPAS ;
- le délai d'introduction ;
- la forme de la requête ;
- l'adresse de l'instance de recours compétente
- le nom du service ou de la personne qui, au sein du CPAS, peut être contactée en vue d'obtenir des éclaircissements.

## QU'EST-CE QUE LE FONDS DES AMÉLIORATIONS TECHNIQUES ?

Le fonds des améliorations techniques est un fonds disponible chez les distributeurs et qui peut être sollicité pour la participation dans des dépenses d'améliorations techniques réalisées par les consommateurs en difficulté de paiement ou bénéficiaire de l'aide sociale, sur base de l'initiative du CPAS.

## QUI PEUT BÉNÉFICIER DU FAT ?

Ce fonds est mis à disposition pour assister les consommateurs en vue d'une gestion plus rationnelle de l'eau. Le FAT peut intervenir pour toute personne bénéficiant d'un droit de tirage ou pour toute autre personne qui bénéficie d'une aide sociale. L'intervention du FAT est possible si le consommateur est propriétaire et usager. S'il est locataire, seules les dépenses non expressément dévolues au propriétaire pourront être financées.

## QUELLES SONT LES PRINCIPALES AMÉLIORATIONS TECHNIQUES ?

Les améliorations techniques dans le cadre du FAT peuvent consister notamment en la modification des installations de raccordement et en la recherche de fuite dans l'installation intérieure du consommateur.

D'autres interventions sont envisageables. Il s'agit principalement du :

- Financement (fourniture et placement) d'appareils destinés à mieux maîtriser la consommation d'eau ou à rendre le fonctionnement des appareils plus efficace (ex : Chasses d'eau économiques, robinets et pommeaux de douche à flux réduit, mousseur, ...); ces appareils peuvent faire l'objet d'un achat groupé par le CPAS qui conviendra des modalités avec le distributeur ;
- Financement de travaux destinés à une meilleure gestion de la consommation (déplacement ou modification de raccordement pour un meilleur accès au compteur et contrôle de la consommation) ;
- Financement de l'intervention dans le coût d'une réparation de fuite ou dans la mise en conformité de l'installation (entretien de l'installation, entretien de la tuyauterie apparente et non-apparente, actions de prévention contre le gel, isolation des conduites et du compteur, ...);
- Financement d'une recherche de fuite sur installation privée (canalisations souterraines) ;
- Financement de travaux destinés à réduire le risque potentiel de survenance de fuite (remplacement de canalisations vétustes entre la cavette et l'habitation, déplacement du compteur en cave (pour certaines implantations en cavette ne se justifiant plus) ;
- Financement de réducteurs de pression en vue d'éviter des dégâts à l'installation intérieure et le déclenchement intempestif des soupapes de sécurité comme le boiler ;
- Financement de diagnostic personnalisé par un expert (visite d'un plombier, suivi des consommations par un agent technique,) en cas de surconsommation (50 % par rapport à la consommation moyenne) dont la cause serait une suspicion de fuite. A cet effet, un outil développé par la SWDE et disponible sur son site internet permet d'en faire l'analyse.

## LE FAT NE COUVRE PAS LES FRAIS SUIVANTS

- Les travaux qui incombent en général au propriétaire et qui a le devoir d'entretenir et réparer le bien mis en location ;
- Les travaux de raccordement à l'égout ne peuvent pas être considérés comme des améliorations techniques au sens du FSE ;
- Les frais de métrologie ;
- Les frais de pose et d'enlèvement d'un limiteur de débit.

## COMMENT EN BÉNÉFICIER ?

Puisque l'intervention du FAT se fait sur présentation d'une facture, les travaux doivent être réalisés par un professionnel enregistré ou un agent communal ou du CPAS. Si les travaux sont effectués par le bénéficiaire, seul le matériel (fourni par le CPAS ou par le fournisseur) sera remboursé, les modalités étant à voir avec le distributeur.

La présentation d'un devis au distributeur suffit. En fonction de l'ampleur des travaux, il est conseillé de demander plusieurs devis.

## POINTS À L'ATTENTION DES CPAS

L'enveloppe du FAT est distincte de l'enveloppe des droits de tirage.

le FAT dont dispose annuellement le distributeur est unique pour l'ensemble des CPAS qu'il dessert .

Le montant du FAT non utilisé est pris en considération dans le calcul du droit de tirage unique de l'année suivante et l'enveloppe FSE ne sera pas diminuée.

Un forfait de 80 € est perçu par le CPAS par dossier introduit auprès du distributeur. Ce forfait est valable pour tous les dossiers introduits et donc également dans le cas de petites fournitures, telles que robinet, chasse d'eau économique, ...

Une fiche de procédure à destination des CPAS et Distributeurs est disponible sur le site de la SPGE.

## POINTS À L'ATTENTION DES DISTRIBUTEURS

### REFUS D'INTERVENTION DU FAT :

Un distributeur qui refuse à un CPAS de bénéficier d'une intervention du fonds des améliorations techniques est tenu de le justifier.

### SOLDE NON UTILISE DU FAT

Le distributeur est tenu de reverser, chaque année, à la SPGE, le solde des montants du FAT non utilisés. Ces montants seront intégrés dans le droit de tirage unique de l'année suivante.

## COMMENT RÉDUIRE/GÉRER MA CONSOMMATION ?

### CONSOMMATION MOYENNE

La consommation moyenne journalière par personne en Région Wallonne : +/- 100 litres.

La consommation type par ménage en 2014, en fonction de sa taille, est la suivante, sans ressource alternative en eau :

Taille du ménage	Moyenne consommée par an
1 personne	45 m <sup>3</sup>
2 personnes	75 m <sup>3</sup>
3 personnes	90 m <sup>3</sup>
4 personnes	110 m <sup>3</sup>
> 4 personnes	110 m <sup>3</sup> + 25 m <sup>3</sup> par personne

## GOUTTE A GOUTTE - MINCE FILET D'EAU – CHASSE D'EAU QUI FUT

Le goutte à goutte = 4l/h = 35 m<sup>3</sup>/ an = environ 180 €/ an.

Un mince filet d'eau = 16l/h = 140 m<sup>3</sup>/an = environ 700 €/ an.

Une chasse d'eau qui fuit = 25l/h = 219 m<sup>3</sup>/an = environ 1100€/ an.

## FUITE

*Comment détecter une fuite ?*

*S'agit-il d'une fuite cachée ?*

*Qui est responsable en cas de fuite ?* Cela dépend de son emplacement.

De nombreuses informations sont disponibles sur le site internet du distributeur.

## QUELQUES CONSEILS

- Repérez les fuites éventuelles pour y remédier au plus vite
- Fermez bien les robinets. Repérez les petites fuites (goutte à goutte, chasse d'eau qui coule, etc...)
- Une douche consomme environ 50 L d'eau. Un bain consomme environ 150 L d'eau.
- Ne faites pas tourner un lave-linge ou un lave-vaisselle s'il n'est pas plein.
- Ne laissez pas couler l'eau pendant que vous vous brossez les dents (économie de 3L à chaque brossage).
- Utilisez une chasse d'eau économique (utilisation de 2 à 3 fois moins d'eau qu'une chasse traditionnelle).
- Si possible, utilisez l'eau de pluie pour l'arrosage ou le lavage de la voiture.
- Arrosez votre jardin pendant les périodes les plus fraîches et quand il n'y a pas de vent (l'eau s'évaporerait moins vite).

## « BON À SAVOIR » POUR LES CPAS

### CPAS COMPETENT

Le CPAS du domicile de la personne en difficulté de paiement est compétent pour introduire une demande d'intervention, aussi bien du FSE que du FAT, auprès du distributeur.

### DROIT DE TIRAGE

Les formulaires pour demande d'utilisation de droit de tirage par le CPAS sont disponibles auprès de chaque distributeur.

Les interventions du FSE ne sont possibles que pour autant qu'il reste un droit de tirage.

En début d'année, tant que le distributeur n'a pas clôturé ses comptes, une demande de droit de tirage peut concerner l'enveloppe de l'année précédente pour autant qu'il y ait encore un montant disponible. Il est à noter que les pratiques peuvent varier d'un distributeur à l'autre. Il est vivement recommandé d'envoyer les demandes par mail jusqu'au 31/12 compris. Les distributeurs sont tenus par la clôture comptable.

### FRAIS DE FONCTIONNEMENT

Les frais de fonctionnement sont versés, fin mars de chaque année, à chaque CPAS par la SPGE pour autant que les distributeurs aient versé le montant à la SPGE.

## LISTE QUE LES DISTRIBUTEURS ENVOIENT AUX CPAS

La liste que les distributeurs envoient à chaque CPAS mentionne les coordonnées des personnes en difficulté de paiement après l'envoi de la mise en demeure.

Cette liste permet au CPAS d'identifier le consommateur en difficulté de paiement et lui permet soit d'identifier des personnes connues de ses services ou d'entreprendre toute démarche préventive éventuelle qu'il juge nécessaire. En cas de demande d'intervention du FS, il doit alors statuer dans les 30 jours sur l'octroi et le montant de l'intervention financière. Tous les noms repris sur la liste ne doivent pas faire l'objet d'une analyse par le CPAS. La liste des débiteurs défaillants doit être présentée chaque mois au Conseil de l'Action Sociale pour prise d'acte et seule la situation du bénéficiaire ayant introduit une demande d'aide doit être analysée.

L'article 60 de la loi organique du 08/07/1976 des CPAS est applicable à la prise de décision en ce domaine.

## DEMEMAGEMENT

En cas de déménagement du consommateur en difficulté de paiement, c'est le CPAS de la commune où est domicilié le consommateur qui est compétent pour la gestion de la demande d'intervention du FSE. Ce n'est pas le CPAS de la commune où se trouvait le compteur d'eau et pour lequel une facture n'a pas été honoré qui peut intervenir.

## QUELS SONT LES TEXTES LÉGAUX D'APPLICATION ?

- Le Code de l'eau (art. D234 à D251)
- L'Arrêté du Gouvernement wallon (art. R309 à R320)
- La circulaire ministérielle 2017 à destination des CPAS, des distributeurs et de la SPGE relative au FS 01.01.2017 est disponible sur le site de la SPGE.