



FONDS SOCIAL DE L'EAU

RAPPORT ANNUEL 2019



Table des matières

INTRODUCTION	2
LE FONCTIONNEMENT DU FSE	4
ANALYSE DES INDICATEURS ET DONNÉES.....	6
1. <i>DONNEES CHIFFREES DU FSE</i>	6
2. <i>EVOLUTION DES DONNÉES RELATIVES AU FSE</i>	8
Utilisation du FSE 2014-2019	9
Utilisation du FAT 2014-2019.....	10
Evolution du taux d'utilisation du FSE par les CPAS	11
Pourcentage d'utilisation du FSE des CPAS ventilé par province	12
Relation entre le taux d'utilisation du droit de tirage et le niveau socio-économique de la commune	13
Relation entre le taux d'utilisation du droit de tirage et la taille de la commune (population).....	14
Frais de fonctionnement des CPAS	15
Données 2019	15
Procédure.....	15
Constats	15
3. <i>CONSTATS DES CPAS.....</i>	15
Relevé des données	15
Présentation des informations des rapports	16
Interventions : faits générateurs de l'intervention	16
Refus : raisons	17
Remarques de 2019 et actions	18
4. <i>COMMUNICATION DES DONNEES</i>	19
Rapport annuel des distributeurs	19
Rapport annuel des CPAS.....	19
5. <i>LE GROUPE DE TRAVAIL DU FSE.....</i>	20
6. <i>LES FORMATIONS.....</i>	20
7. <i>AMELIORATION CONTINUE DU FSE</i>	20
8. <i>ANNEXES.....</i>	20
DÉFINITIONS ET LEXIQUE.....	40

INTRODUCTION

C'est le décret du 20 février 2003 qui constitue la base légale de la mise en place d'un Fonds social de l'eau (FSE) en Région wallonne ainsi que son arrêté d'application adopté par le Gouvernement wallon le 4 février 2004. La SPGE est chargée d'assurer la coordination du fonds social de l'eau (FSE) qui est un mécanisme financier, prévu dans le Code de l'eau, pour aider les consommateurs en difficulté de paiement de leur facture d'eau.

Il est à noter que dès 1996, les principaux distributeurs d'eau avaient mis en place un système afin de récupérer au mieux le montant des factures d'eau impayées. C'est sur cette base que la Région, via la SPGE et la création du Fonds social de l'eau (FSE), a étendu ce système d'aide financière au paiement des factures d'eau à l'ensemble de la Wallonie.

Le rôle de coordination du FSE par la SPGE concerne principalement la gestion des données chiffrées et financières du fonds, la communication de celles-ci aux différents acteurs tels que les distributeurs et les CPAS mais aussi la rédaction d'un rapport annuel pour le gouvernement.

Depuis plusieurs années, le FSE s'est inscrit dans une dynamique d'amélioration continue. Ainsi, son enveloppe a été doublée en 2015 et la prise en charge de prestations techniques, regroupées sous la dénomination « Fonds d'amélioration technique (FAT) », a été étoffée. Ce FAT vise, notamment, à subsidier les rénovations des installations domestiques sanitaires et à réparer les fuites des conduites d'eau, phénomènes qui sont bien souvent à l'origine d'une augmentation conséquente du montant de la facture d'eau des particuliers.

C'est ainsi qu'en 2019, sur base d'un travail commun de la SPGE, des CPAS et des distributeurs, des propositions visant à l'amélioration du fonctionnement du FSE sont entrées en vigueur. Celles-ci visent principalement à clarifier les définitions, à apporter des précisions dans les procédures à mener par chaque intervenant, à proposer un nouveau canevas de questionnaire annuel à remplir par les CPAS et à assurer plus de souplesse dans l'application du seuil des 80% pour la répartition des droits de tirage complémentaires. Notons que c'est en 2017 que cette règle du seuil des 80%, qui conditionne l'octroi des droits de tirage complémentaires aux CPAS dans le calcul de leurs droits de tirage, a été instaurée. L'objectif étant d'être un incitant pour une meilleure répartition du FSE entre les CPAS qui sont confrontés à de nombreuses demandes d'intervention.

Le nombre de consommateurs en défaut de paiement est passé de 141.219 en 2018 à 147.913 en 2019 alors que le nombre d'interventions a diminué, passant de 10.092 à 9.600 ce qui signifie, notamment, qu'une part plus faible des usagers en défaut de paiement a bénéficié d'une intervention du FSE. De plus, l'augmentation du montant moyen des interventions (4,8%) est une donnée à laquelle il faut rester vigilant pour déterminer de façon optimale le plafond maximum d'intervention.

En ce qui concerne le fonds des améliorations techniques (FAT), un nouveau formulaire de demande d'intervention pour les CPAS a été élaboré et mis à leur disposition afin de faciliter la gestion de ce type de demande. La nouvelle Circulaire précise également la qualité des bénéficiaires (propriétaires et/ou locataires) en fonction des types d'intervention possibles de ce fonds.

De façon générale, le FSE fonctionne bien et a fait la preuve de son utilité, le modèle restant toutefois perfectible.

	2017	2018	2019
Enveloppe disponible	3.950.758 €	4.115.038 €	4.424.117 €
Montant total des interventions	3.344.088 €	3.575.979 €	3.540.812 €
Nombre total d'interventions	9.891	10.092	9.600
Taux d'utilisation du FSE	85%	88%	81%

LE FONCTIONNEMENT DU FSE

QU'EST-CE QUE LE FSE ?

Le FSE est un mécanisme financier reposant sur la participation de la SPGE, des distributeurs d'eau, des CPAS et qui, sur le territoire de la région de langue française, a pour objet d'intervenir dans le paiement des factures d'eau des consommateurs en difficulté de paiement et dans le financement d'interventions visant les améliorations techniques du logement (FAT).

Ce mécanisme financier a été mis en place volontairement par les principaux distributeurs d'eau en 1996 et a fait l'objet d'une généralisation à l'ensemble du territoire de la région de langue française en 2004, hors les communes de la Communauté germanophone donc.

La législation relative au FSE se trouve sous le Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau, aux articles D.234 à D.251 pour la partie décrétable et R.309 à R.320 pour la partie réglementaire.

Cette législation a fait l'objet de diverses modifications en phase avec le processus d'amélioration globale de l'utilisation du FSE et dont la dernière date de juillet 2019¹. La circulaire ministérielle a également été mise à jour en 2019.

COMMENT LE FSE EST-IL ALIMENTÉ ?

Le distributeur doit prendre en charge une contribution destinée à alimenter le FSE.

La contribution est fixée à 0,025€ par m3 d'eau facturé. Ce montant (fixé au 01.01.2015) est indexé chaque année sur base de l'indice des prix à la consommation, soit 0,0271 € en 2019.

Cette contribution est mentionnée sur toute facture d'eau envoyée au consommateur par le distributeur, à titre d'élément constitutif du coût-vérité.

COMMENT LE PRODUIT DE LA CONTRIBUTION DU FSE EST-IL RÉPARTI ?

La répartition des montants recueillis par le FSE sont utilisés comme suit :

- à 80 % pour couvrir les dépenses relatives à l'intervention dans le paiement des factures d'eau des consommateurs ;
- à 10% pour couvrir les améliorations techniques utiles permettant aux distributeurs d'assister les consommateurs bénéficiaires.
- à 9 % pour couvrir les frais de fonctionnement encourus par les CPAS ;
- à 1 % pour couvrir les frais de fonctionnement de la SPGE

UN DROIT DE TIRAGE UNIQUE

La SPGE détermine, sur la base des volumes d'eau facturés l'année précédente, le montant total de la contribution de chaque distributeur au FSE pour l'année en cours et le communique aux distributeurs.

¹ Arrêté relatif au Fonds social de l'eau, modifiant certaines dispositions du Code de l'eau et modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 16 novembre 2000 portant exécution du décret du 6 mai 1999 relatif à l'établissement, au recouvrement et au contentieux en matière de taxes régionales wallonnes (adopté par le Gouvernement wallon en date du 18 juillet 2019).

Chaque année, les montants non utilisés des droits de tirage de l'année précédente et les montants non utilisés du FAT¹ s'ajoutent aux droits de tirage initiaux (ces droits de tirage initiaux sont constitués des 80% de la contribution des consommateurs). Le montant total obtenu constitue le droit de tirage unique.

BÉNÉFICIAIRES DU FONDS SOCIAL²

Le consommateur en difficulté est la personne dont le CPAS établit qu'elle éprouve des difficultés, temporaires ou non, à acquitter sa facture d'eau.

C'est aussi le consommateur repris dans la liste transmise par le distributeur d'eau au CPAS en raison du fait qu'à l'expiration du délai de mise en demeure, il se trouve en défaut de paiement de tout ou partie de sa facture d'eau de distribution.

Mais il n'est pas nécessaire d'être en défaut de paiement pour faire appel au CPAS.

Ce dernier peut décider de puiser dans le Fonds pour rembourser un consommateur ayant payé sa facture d'eau mais faisant face à une difficulté financière passagère.

MONTANT DE L'INTERVENTION³

Le CPAS fixe le montant de l'intervention financière. Mais, en toutes circonstances, l'intervention financière est limitée annuellement à une somme de 500 €, majorée de 100 € par personne à partir de la quatrième personne faisant partie du ménage du consommateur en difficulté de paiement. Ces montants sont indexés chaque année et arrondis à l'euro, sur la base de l'évolution de l'indice santé, par référence à l'indice en application au 1er janvier 2017 (soit pour l'année 2019 : 517 € et 103 €).

La SPGE se charge de communiquer ces montants aux distributeurs et aux CPAS pour le 15 décembre de chaque année.

L'intervention annuelle peut être supérieure aux maxima prévus dans les cas suivants :

- dans le cas de fuite provoquant une surconsommation et moyennant un avis favorable du distributeur ;
- pour un usager qui a accumulé plusieurs années d'arriérés de paiement sans avoir sollicité l'intervention du fonds chaque année.

¹ Ces deux montants sont calculés sur base de l'article R.316 du Code de l'eau.

² Cf. Circulaire ministérielle relative au FSE mise à jour en 2019.

³ Article R.320 du Code de l'eau.

ANALYSE DES INDICATEURS ET DONNÉES

1. DONNEES CHIFFREES DU FSE

DONNEES au 31 décembre 2018	
Nombre de compteurs au 31/12/18	1.607.054
Nombre de m ³ sur lesquels la contribution est calculée	153.157.420
Nombre de consommateurs en difficulté de paiement au 31/12/18 ¹	147.913

CONTRIBUTION 2019 SUR BASE DES CHIFFRES 2018	
CONTRIBUTION 2019	4.043.356 € ²
• <i>Droits de tirage initiaux (80%)</i>	3.155.841 €
• <i>Frais de fonctionnement des CPAS (9%)</i>	363.902 €
• <i>Frais de fonctionnement de la SPGE (1%)</i>	40.434 €
• <i>Fonds pour améliorations techniques (10%)</i>	404.336 €
DROITS DE TIRAGE COMPLEMENTAIRES	1.189.433 €

La répartition de la contribution par distributeur est communiquée dans un tableau repris en annexe 1.

La somme totale disponible pour 2019 s'élevait donc à 5.232.789€ (Contribution 2019 + droits de tirage complémentaires) contre 4.908.371€ en 2018 ce qui représente une augmentation de 6,6%.

MONTANT DU PLAFOND 2019	
Montant plafonné de l'intervention du Fonds social de l'eau en 2019 (indexation)	517 € + 103 € par personne faisant partie du ménage à partir de la 4ème

¹ Il faut préciser qu'il s'agit là des données brutes communiquées par les distributeurs c'est-à-dire des consommateurs qui n'ont pas honoré leur facture sans déterminer si cela est lié à un problème pécuniaire ou pas.

² Le montant initial de la contribution de **4.043.356 €** a été ramené à **3.944.802 €** pour la répartition des droits de tirage entre les CPAS. Le delta (98.554 €) s'explique par le volume d'eau facturé par le distributeur « IDEA » qui n'opère qu'en zone industrielle et est ajouté aux droits de tirage complémentaires.

UTILISATION DU FSE EN 2019	
Droits de tirage	
Enveloppe des droits de tirage unique	4.345.274 €
Nombre d'interventions en 2019	9.600
Montant total des interventions	3.540.812 €
Montant moyen des interventions	368,8 €
Rapport entre le nombre d'interventions et le nombre de consommateurs en difficultés de paiement à la fin 2019 ¹	6,6 %
Rapport entre le montant total des interventions et l'enveloppe des droits de tirage unique	81,5 %
Fonds pour améliorations techniques (FAT)	
Fonds pour améliorations techniques	404.336 € ²
Montant utilisé du Fonds pour améliorations techniques	74.720 €
Montant non-utilisé	319.761 €
Pourcentage d'utilisation du Fonds pour améliorations techniques	18,9 %

Bien que l'enveloppe des droits de tirage unique ait augmenté de 7,4% par rapport à 2018, le nombre total des interventions en 2019 a diminué de 4,9% par rapport à 2018, passant de 10.092 à 9.600, alors que le montant moyen des interventions s'est accru de 4,1%.

En revanche, le montant total des interventions a très légèrement baissé (-1%). Même si elle est faible, les raisons pouvant expliquer cette diminution du montant total des interventions doivent être recherchées. Ainsi, ce point fera l'objet d'une analyse par la SPGE, en collaboration avec le Groupe de travail FSE³. De plus, même si cette diminution du montant total utilisé est faible et corrobore la diminution du nombre total des interventions, elle ne s'explique, *a priori*, pas par rapport au nombre de consommateurs en difficulté de paiement qui a augmenté de 4,7% par rapport à 2018.

Il faut également souligner la nette augmentation du pourcentage d'utilisation du Fonds pour améliorations techniques qui est passé de 10,7% en 2018 à 18,9% en 2019.

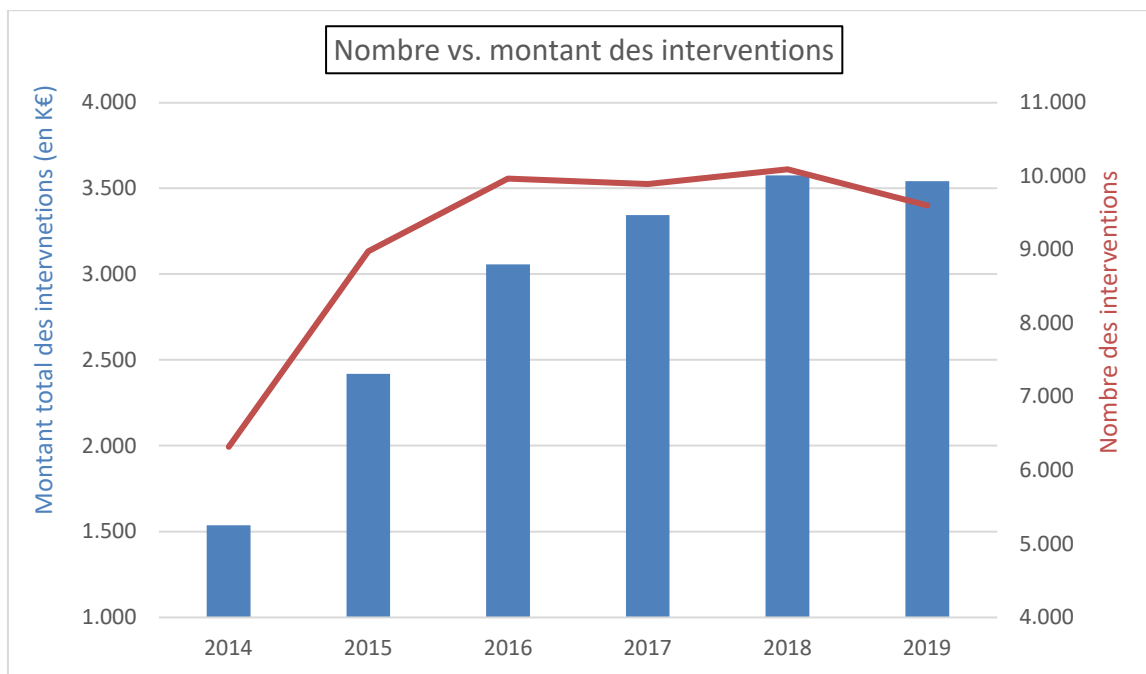
¹ Fin 2019, le nombre de consommateurs en défaut de paiement était de 145.411. Voir annexe 4.

² Le montant initial du FAT de 404.335,6 € a été ramené à **394.480,6 €** puisque le distributeur « IDEA » reverse automatiquement le montant de son enveloppe FAT (**9.855,4 € en 2019**) puisqu'il n'opère qu'en zone industrielle et est ajouté aux droits de tirage complémentaires.

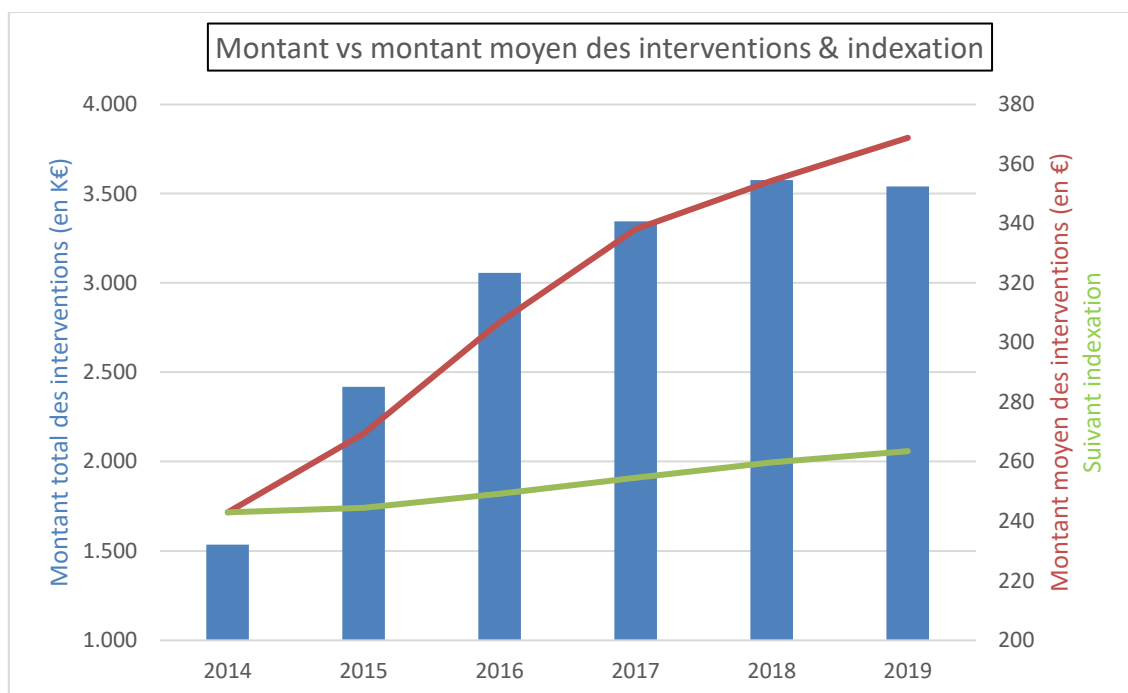
³ Sur la composition et le fonctionnement du Groupe de Travail FSE, cf. le point 5 « le Groupe de travail du FSE », p. 20.

2. EVOLUTION DES DONNÉES RELATIVES AU FSE

EVOLUTION DES INDICATEURS (2014-2019)



Graphique 1 - (Données annexe 2 - tableau 1)

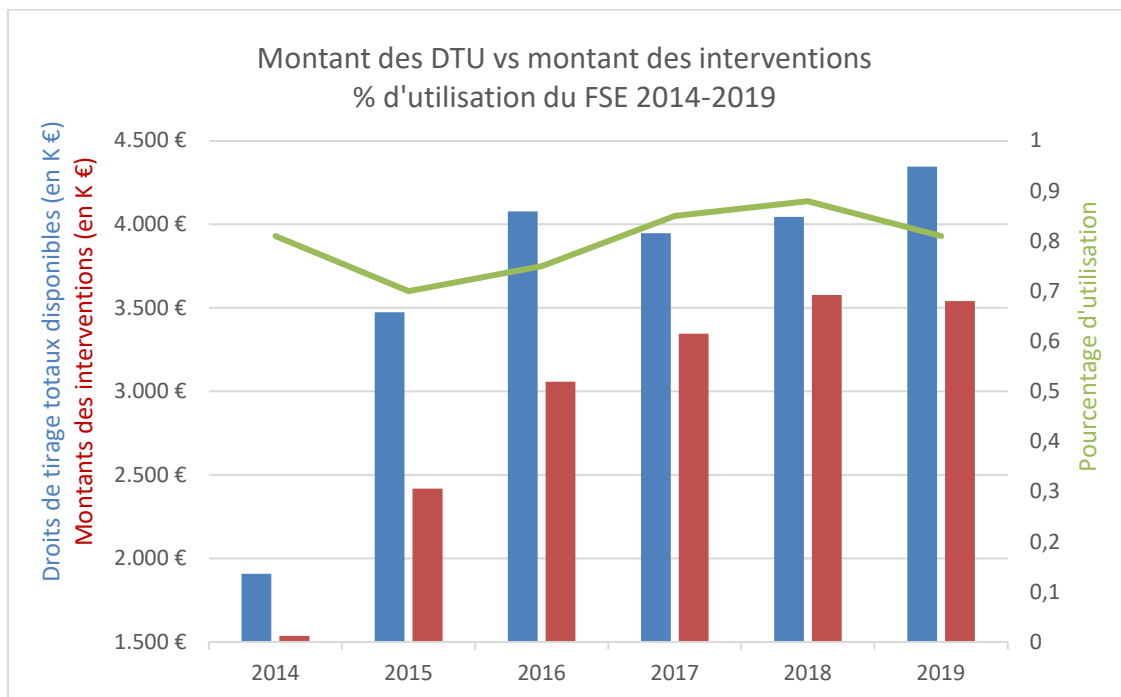


Graphique 2 - (Données annexe 2 - tableau 1)

L'augmentation du montant moyen des interventions n'est pas en lien avec l'évolution de l'indice des prix à la consommation.

UTILISATION DU FSE 2014-2019

Les données détaillées relatives à l'utilisation du FSE (2014-2019) sont reprises en annexe 3.



Graphique 3 (Données annexe 3 – tableau 1)

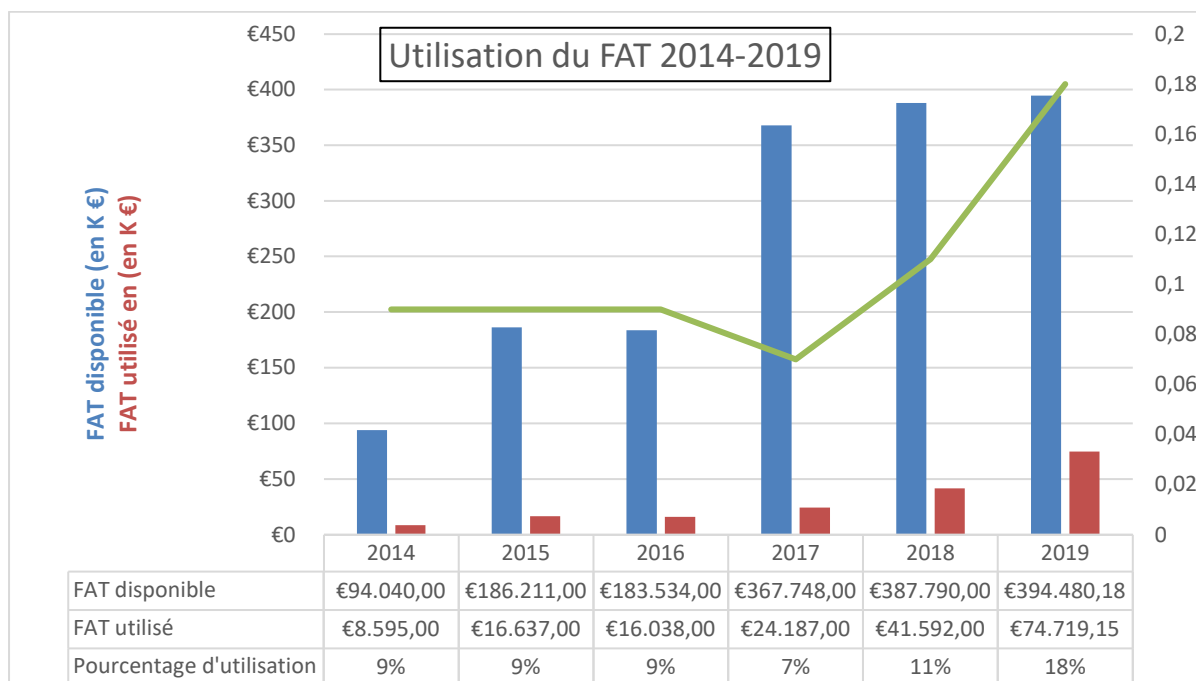
Sur le long terme, les chiffres d'utilisation du FSE (relation entre le montant des droits de tirage uniques et le montant des interventions) indiquent une évolution positive. On passe de 70 % en 2015 à 80 % en 2019.

En revanche, force est de constater que par rapport à 2018, une diminution de 8% est constatée. La SPGE, en collaboration avec le Groupe de travail, se penchera sur ce point afin de déterminer s'il s'agit d'un épiphénomène lié à une année particulière comme on l'a déjà connu par le passé ou si cela préfigure une tendance plus lourde.

Il est à noter que depuis fin 2018, les CPAS qui ont un seuil d'utilisation du FSE inférieure à 80% ont la possibilité de demander une rencontre avec la SPGE. A ce jour, aucune demande de rencontre n'a émané des CPAS.

UTILISATION DU FAT 2014-2019

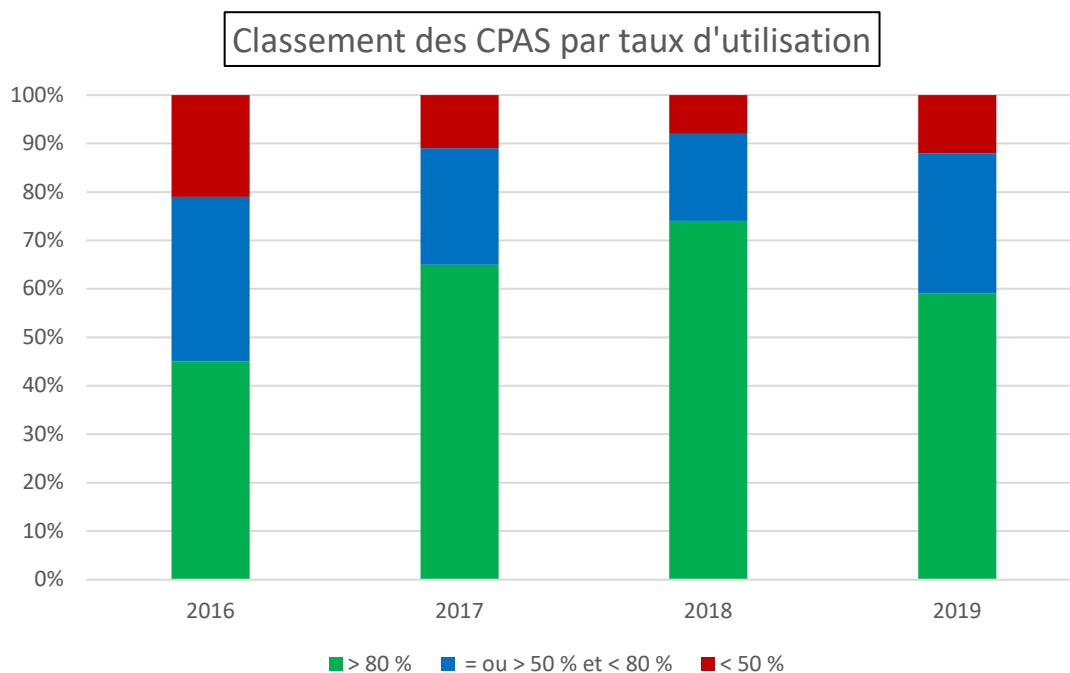
L'évolution détaillée des données relatives à l'utilisation du FAT (2014-2019) est reprise en annexe 3.



Graphique 4 (Données annexe 3 – tableau 2)

Les chiffres d'utilisation du FAT indiquent un taux qui connaît, ces dernières années, une augmentation significative. En effet, on peut constater la nette augmentation du pourcentage d'utilisation du Fonds pour améliorations techniques qui est passé de 10,7% en 2018 à 18,9% en 2019 et qui a pratiquement triplé depuis 2017.

EVOLUTION DU TAUX D'UTILISATION DU FSE PAR LES CPAS

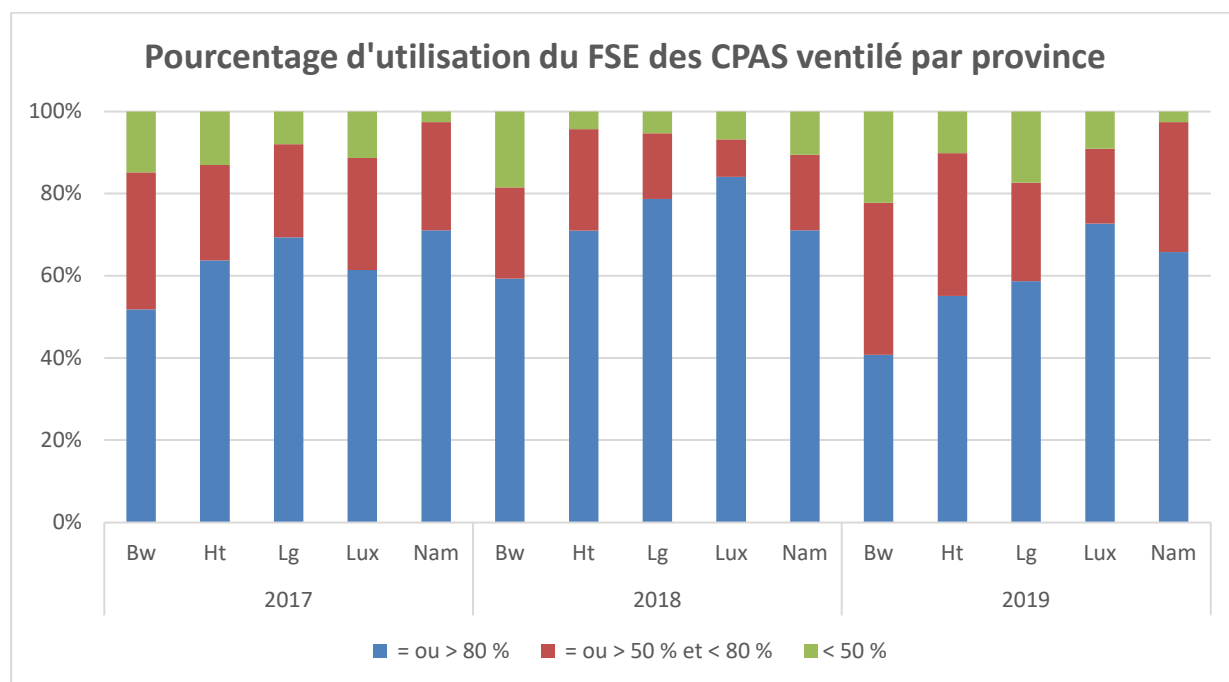


Graphique 5

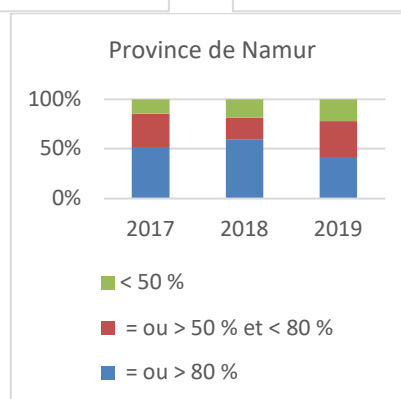
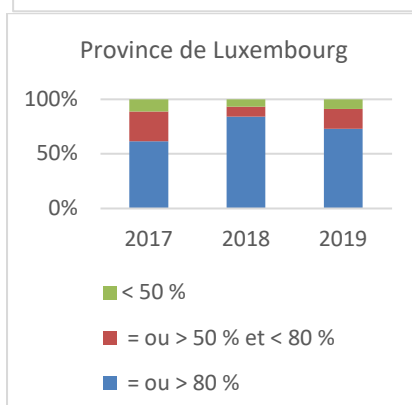
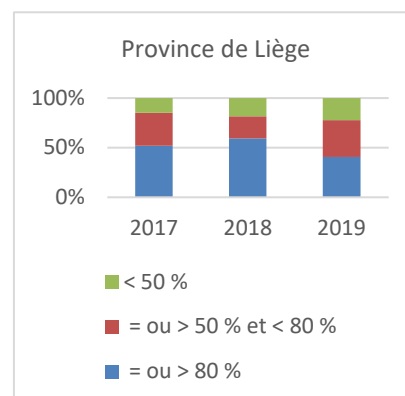
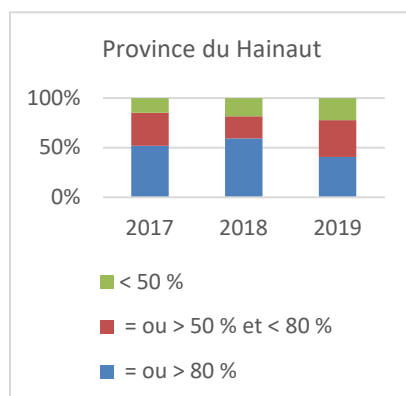
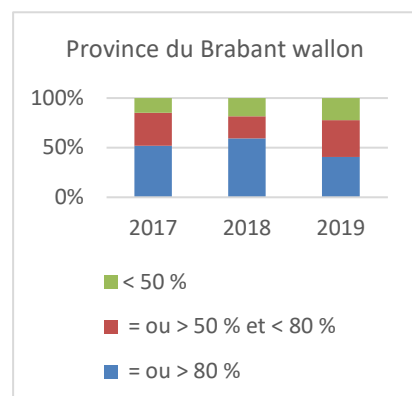
2019 marque une légère rupture par rapport aux années précédentes qui ont connu une augmentation continue du pourcentage des CPAS ayant une utilisation des droits de tirage uniques supérieure à 80 %. Il s'agit là d'une donnée importante. En effet, outre le fait que les CPAS qui n'ont pas utilisé 80% de leur DTT ne bénéficieront pas des DTC, la question est de déterminer de façon la plus précise possible les raisons qui peuvent expliquer cette diminution d'utilisation des CPAS.

Afin dès à présent d'affiner cette réflexion, le pourcentage d'utilisation des CPAS a été ventilé par province.

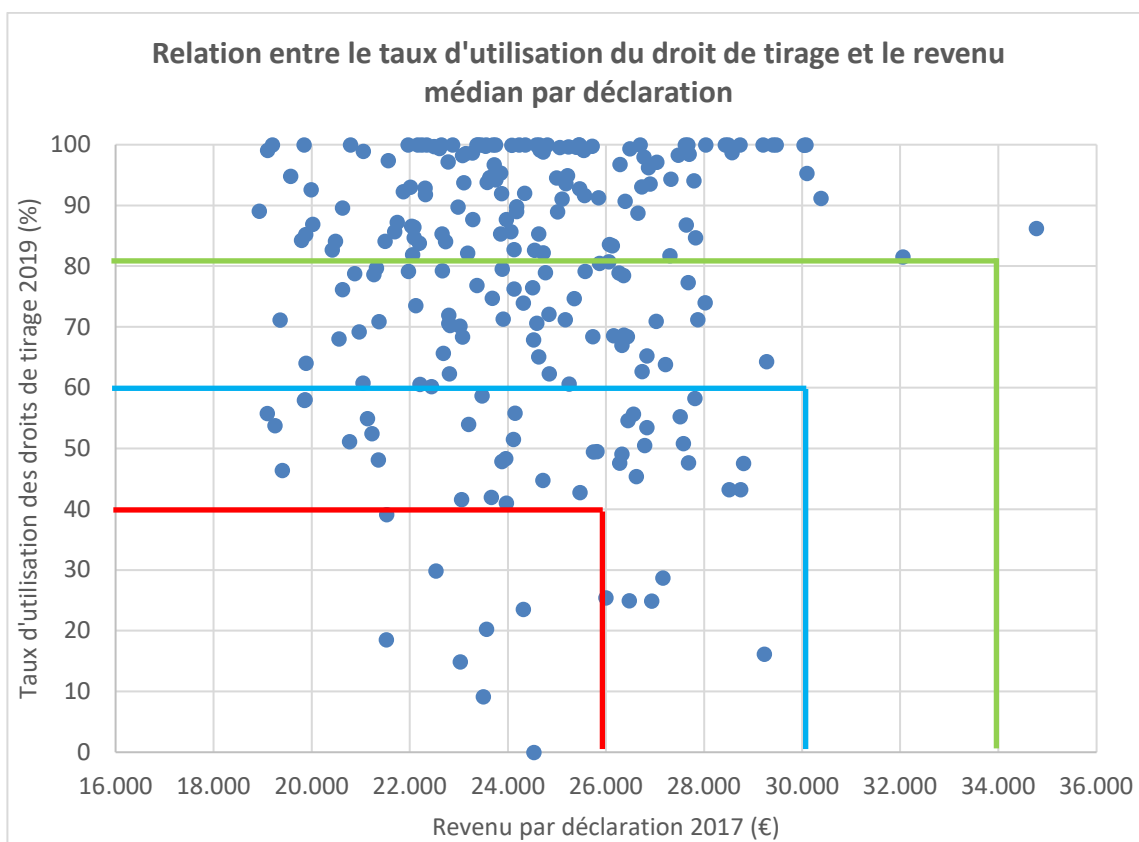
POURCENTAGE D'UTILISATION DU FSE DES CPAS VENTILÉ PAR PROVINCE



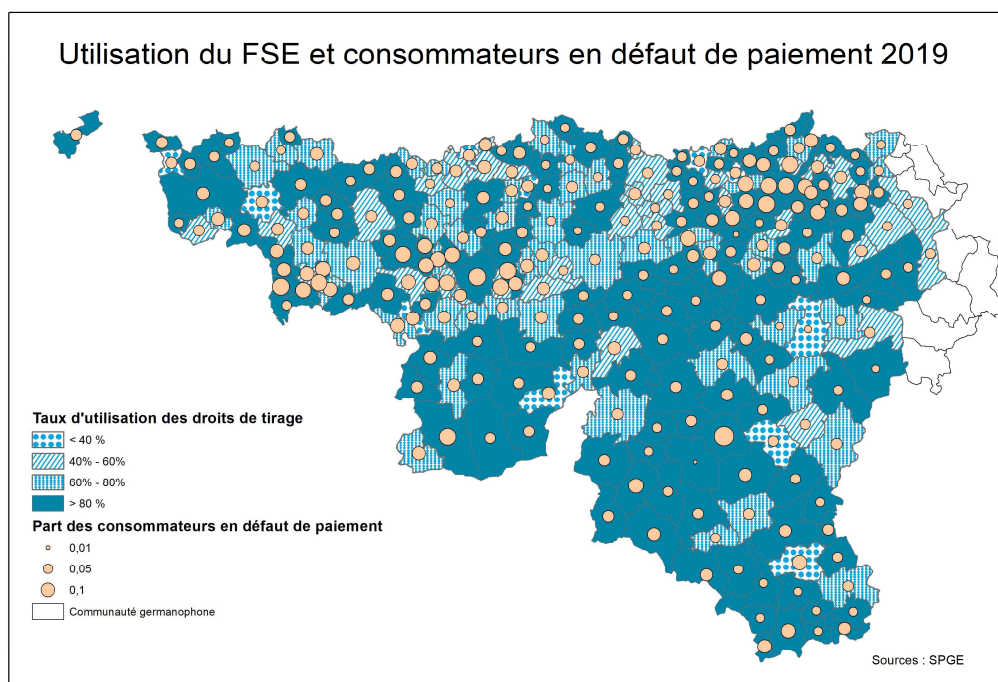
Graphiques 6 et 7



RELATION ENTRE LE TAUX D'UTILISATION DU DROIT DE TIRAGE ET LE NIVEAU SOCIO-ÉCONOMIQUE DE LA COMMUNE



Graphique 7



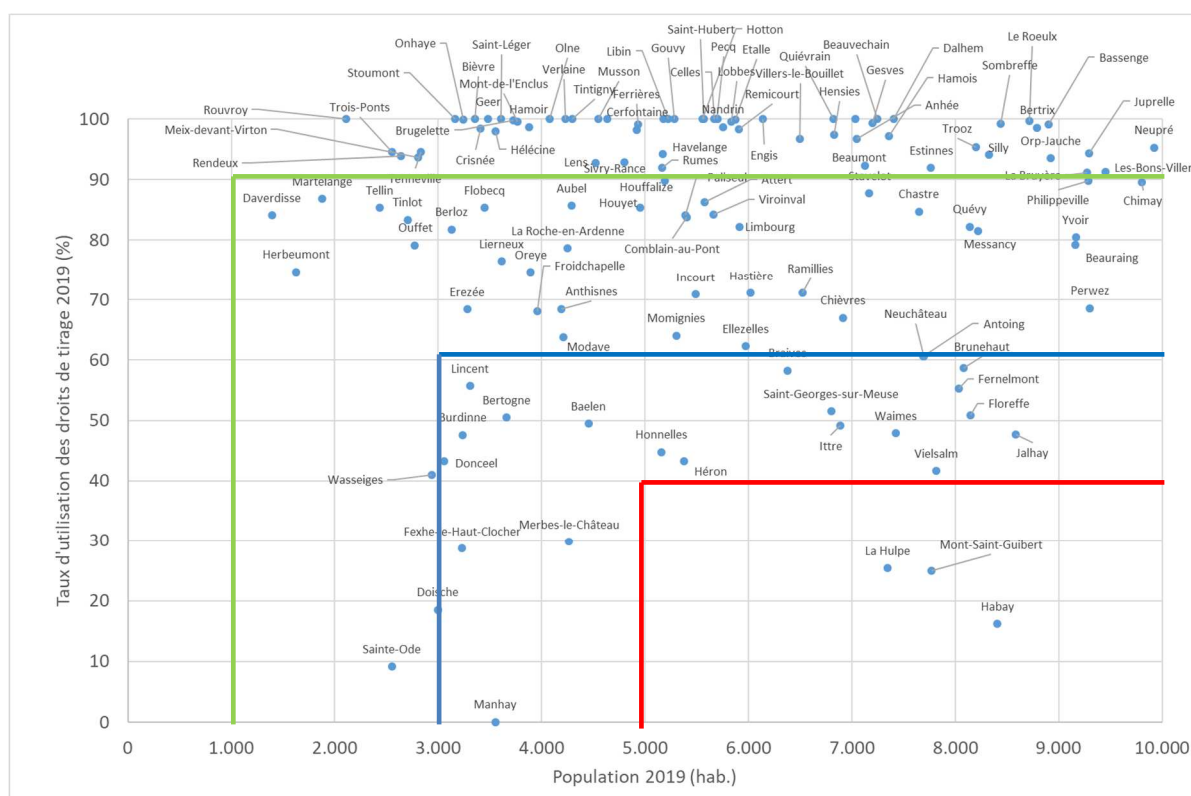
Cartographie 8

Ces graphiques représentent la relation entre le niveau socio-économique de la commune et l'utilisation des droits de tirage.

Ils indiquent que certaines communes dont le revenu est inférieur à la moyenne utilisent très peu leurs droits de tirage, ce qui nuit globalement à l'efficacité du FSE sur l'assurance du droit à l'eau pour tous.

Les défauts de paiement se localisent préférentiellement le long de l'axe Haine-Sambre-et-Meuse indiquant qu'il y a une relation réelle entre le niveau socio-économique de la commune et les défauts de paiement.

RELATION ENTRE LE TAUX D'UTILISATION DU DROIT DE TIRAGE ET LA TAILLE DE LA COMMUNE (POPULATION)



Graphique 9

On pourrait imaginer que les petits CPAS (population < 10.000 habitants) ayant peu de droits de tirage utilisent l'entièreté de ceux-ci. Or, le graphique ci-dessus démontre que certaines communes de petite taille (en population) utilisent peu leurs droits de tirage, la répartition des contributions entre les CPAS ne semble donc pas devoir être modifiée¹.

Une réflexion sera, comme les années précédentes, menée par la SPGE, en collaboration avec le Groupe de travail FSE, afin de sensibiliser les communes se situant dans la zone « rouge » du graphique ci-dessus, en menant notamment une action test. Le cas échéant et en fonction des résultats obtenus, l'action pourrait être étendue aux autres zones. Il est à noter que le nombre de communes repris dans la zone rouge est resté le même entre 2018 et 2019.

¹ Les communes/villes comme Liège (100%) et Charleroi (99,07%) ne sont pas repises dans ce graphique qui ne concerne QUE les communes/villes de 10.000 habitants et moins.

FRAIS DE FONCTIONNEMENT DES CPAS

Données 2019

Les frais de fonctionnement des CPAS pour l'année 2019 s'élèvent à 363.902 € contre 349.011€ en 2018 ce qui représente une augmentation de 4,3% alors que l'utilisation du FSE a diminué de 8% par rapport à 2018. Il s'agit là une évolution assez significative pour l'aborder avec les personnes de terrain qui constituent le Groupe de travail.

Procédure

Les frais de fonctionnement des CPAS s'élèvent à 9 % de la contribution¹.

Constats

Versement par les distributeurs

Malheureusement, malgré divers rappels oraux et écrits, force est de constater qu'au moment de la rédaction du présent rapport, on se doit de noter que tous les distributeurs n'ont pas encore effectué le versement des frais de fonctionnement. On ne peut que souhaiter que cette situation s'explique par la situation particulière quant aux modalités d'organisation du travail liées à la pandémie du Covid-19.

Tous les CPAS n'ont donc pas encore reçu le montant de leurs frais de fonctionnement.

Il va de soi que cette situation sera réglée dans les meilleurs délais.

3. CONSTATS DES CPAS

L'analyse des informations récoltées est reprise ci-dessous en trois points :

- relevé des données ;
- analyse des informations contenues dans les rapports ;
- remarques de 2019 et actions.

RELEVÉ DES DONNÉES

Au 29 juillet 20, 237 sur 253² CPAS ont envoyé leur rapport à la SPGE ce qui est 32 de mieux qu'en 2018 mais 6 de moins qu'en 2019. Si cette situation peut, pour partie, s'expliquer par la situation particulière quant aux modalités particulières d'organisation du travail liées à la pandémie du Covid-19, on ne peut

¹ Conformément à l'article R311 § 2 3°, les distributeurs versent à la SPGE pour le 31 mars de chaque année, sur le compte dénommé « Frais de fonctionnement », 10 % du montant de la contribution dont ils sont redevables en vertu de l'article 240, 2° et 3° de la partie décrétable.

Conformément à l'article R311 § 3. 3°, la SPGE, pour le 30 avril de chaque année, paie à chaque CPAS les frais de fonctionnement sur un compte dénommé « Frais de fonctionnement des CPAS » pour autant que le montant ait été versé par le distributeur à la SPGE.

² Les CPAS germanophones ne font en effet pas partie du mécanisme du FSE

que regretter que l'ensemble des CPAS ne transmettent pas leur rapport ou le fassent de façon incomplète. En effet, les analyses qui sont faites le sont sur des données incomplètes, faussant l'ensemble des résultats et, *de facto*, freinant l'optimisation de propositions d'améliorations du FSE. Il faut néanmoins souligner que les CPAS ont beaucoup mieux satisfait à la demande du nombre d'heures prestées par mois au FSE puisqu'ils ne sont plus que 13,8% en 2019 contre 28,9% en 2018 à ne pas avoir su ou pu répondre. Cela s'explique sans doute par les améliorations apportées en 2019 au formulaire à remplir et souligne, si besoin en était, que des améliorations au fonctionnement du FSE peuvent toujours être apportées pour autant de disposer des données et informations idoines. En effet, en 2019, afin d'affiner l'analyse des données récoltées, le rapport-type a été amélioré et des demandes des précisions sur certains points ont été ajoutées.

La moyenne annuelle des heures prestées par les CPAS est communiquée à titre indicatif.

Le nombre de demandes introduites, qui était en augmentation depuis 2016 a, en 2019, diminué de 697 unités (6,8%) par rapport à 2018 alors que le nombre de consommateurs en difficultés de paiement a, sur la même période, augmenté de 6.694 unités, c'est-à-dire de 4,7%.

Il est à préciser que, ne disposant pas de tous les rapports des CPAS, cette diminution du nombre d'interventions peut également être due à la diminution du nombre des rapports reçus des CPAS par la SPGE.

Le relevé détaillé des données communiquées par les CPAS est repris en annexe 8.

PRÉSENTATION DES INFORMATIONS DES RAPPORTS

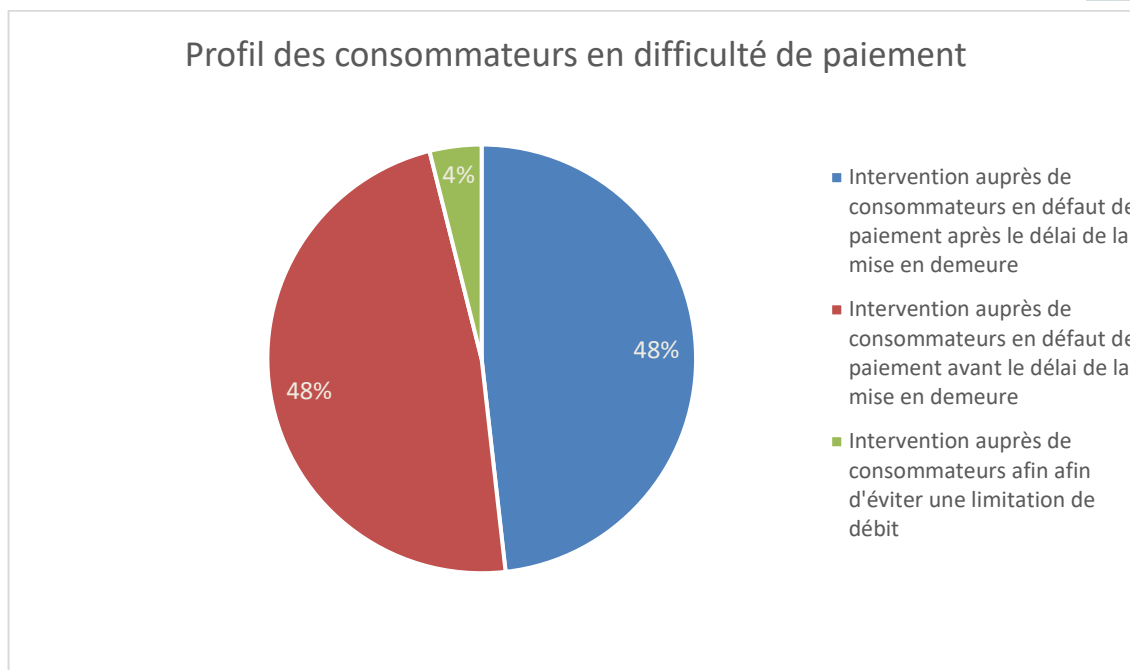
Interventions : faits générateurs de l'intervention

Les 237 (93,7%) formulaires reçus ont été analysés et ont permis de faire ressortir la répartition ci-dessous :

- Intervention auprès de consommateurs en défaut de paiement avant le délai de la mise en demeure : **4.016**
- Intervention auprès de consommateurs en défaut de paiement après le délai de la mise en demeure : **3.987**
- Intervention auprès de consommateurs afin d'éviter le placement d'un limiteur de débit : **326**

La répartition des profils de consommateurs en difficulté de paiement se base sur un total d'interventions de 9.691. Il nous manque, dès lors, +/- 16% d'explications, contre +/- 20% en 2018.

1.362 interventions n'ont pu être catégorisées sur base de la classification ci-dessus, alors que cela concerne 11 CPAS dont certains de taille relativement importante (Tournai, Quaregnon, Namur, Morlanwez, Liège, La Louvière, Herbeumont, Genappe, Florenville, Erquelinnes, Bernissart)

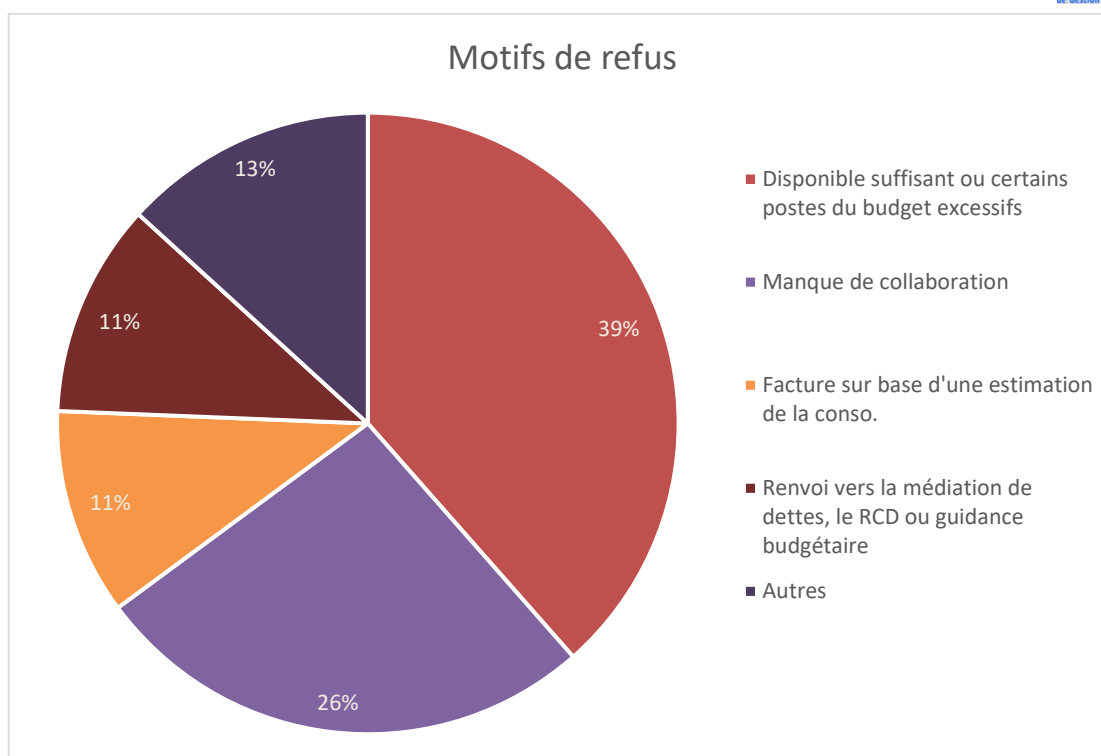


Graphique 10

Refus : raisons

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

- Disponible suffisant dans le chef du demandeur ou certains postes du budget excessifs ;
- Manque de collaboration, mauvaise volonté manifeste du demandeur, ne fait pas les démarches demandées ;
- Autres ;
- Renvoi vers la médiation de dettes, le règlement collectif de dettes (RCD) ou la guidance budgétaire si le CPAS constate un endettement global ;
- Facture sur base d'une estimation de la consommation.



Graphique 11

65 % (contre 64% en 2018) des motifs de refus sont justifiés par une caractéristique et un comportement propre au demandeur.

Le « Manque de collaboration » est la mauvaise volonté manifeste du demandeur qui ne fait pas les démarches demandées par le CPAS pour obtenir l'aide via le FSE.

REMARQUES DE 2019 ET ACTIONS

Les CPAS ont la possibilité de communiquer des remarques ou suggestions dans le rapport annuel qu'ils transmettent à la SPGE.

Contrairement à l'année précédente, très peu de CPAS ont formulé des remarques ou suggéré des améliorations. Certes, le formulaire à remplir par les CPAS a évolué vers une simplification et la partie « Remarques et suggestions » ne comprenait que 2 thèmes : le droit de tirage et la gestion et l'utilisation du FAT. Une troisième partie était laissée libre aux éventuelles propositions des CPAS.

Si l'on ne tient compte que des remarques/suggestion reprises au moins 2 fois par différents CPAS, force est de constater que seul le FAT fait l'objet de remarque. En effet, 5 CPAS précisent n'avoir jamais utilisé le FAT (contre 19 en 2018), 3 estiment que le système s'avère difficile à mettre en œuvre et 4 pensent que le FAT n'est pas assez connu par les bénéficiaires.

Ainsi, malgré l'envoi aux CPAS du nouveau formulaire simplifié d'intervention du FAT, 4 CPAS (contre 3 en 2018) estiment que le FAT n'est pas assez connu. A cela s'ajoute le sentiment de complexité de son utilisation. La réflexion du Groupe de travail sera de chercher des pistes d'amélioration de la communication, que ce soit en interne (simplification de l'utilisation du FAT) ou en externe (meilleures explications des atouts du FAT pour le consommateur).

4. COMMUNICATION DES DONNEES

RAPPORT ANNUEL DES DISTRIBUTEURS¹

Les démarches suivantes ont été faites par la SPGE :

- Envoi d'un courrier pour rappeler aux distributeurs de ne pas oublier d'envoyer leur rapport pour le 28 février 2020.
- Envoi d'un courrier de rappel à ceux qui n'ont pas envoyé leur rapport pour le 28 février 2020 en leur demandant de le renvoyer dans les plus brefs délais. Cela visait 11 distributeurs sur 43.

Après de nombreux rappels téléphoniques, la SPGE constate que tous les rapports des distributeurs ont été envoyés, le dernier étant arrivé en date du 30 mars 2020.

RAPPORT ANNUEL DES CPAS²

Les démarches suivantes ont été faites par la SPGE :

- Le 23 avril 2020, envoi d'un courrier pour rappeler aux CPAS de ne pas oublier d'envoyer leur rapport pour le 31 mai 2020.
- Le 29 juin 2020, envoi d'un courrier de rappel à ceux qui n'ont pas envoyé leur rapport en leur demandant de le renvoyer dans les plus brefs délais. Cela visait 49 CPAS sur 253.
- Le 27 juillet 2020, envoi d'un second rappel. Cela visait 25 CPAS sur les 49.

La SPGE constate que, malgré ces différents rappels, 16 CPAS n'ont pas répondu. Il s'agit des CPAS de Awans, Beloeil, Bertogne, Donceel, Ecaussinnes, Ellezelles, Incourt, Jodoigne, Montigny-le-Tilleul, Ottignies-Louvain-la-Neuve, Péruwelz, Soumagne, Vresse-sur-Semois et Yvoir. Les CPAS de Blegny et de Frasnes ont rentré leur rapport, hors l'ultime délai imparti et alors que tous les calculs et graphiques avaient été réalisés.

¹ Conformément à l'article R311 § 2 2°, les distributeurs communiquent à la SPGE pour le 28 février de chaque année un rapport d'activités reprenant au minimum :

- a) le volume, en mètres cubes d'eau, facturé l'année précédente ;
- b) le montant des fonds utilisés destinés aux améliorations techniques, leur affectation, ainsi que le solde non utilisé de l'année précédente ;
- c) le solde de la contribution au fonds social de l'eau de l'année précédente.

En outre, suivant le § 2. 4° du même article, il vous revient également de nous communiquer, pour la même date et par commune :

- a) le nombre de compteurs ;
- b) le nombre de consommateurs en difficulté de paiement qui ont été communiqués, l'année précédente, sur la base des listes visées à l'article R.318 ;
- c) le nombre d'interventions financières ;
- d) le montant global des interventions.

² Conformément à l'article R311 § 4, les CPAS renvoient à la SPGE pour le 31 mai de chaque année le questionnaire visé au paragraphe 3, 2°. Les données récoltées sont intégrées dans le rapport annuel.

5. LE GROUPE DE TRAVAIL DU FSE

Le « Groupe de travail FSE » initié par la SPGE et composé d'un représentant du cabinet du Ministre ayant l'eau dans ses attributions, des principaux distributeurs, d'Aquawal et de la Fédération des CPAS s'est réuni à 3 reprises au cours de l'année 2019. Ce nombre de réunions (3 au lieu de 4 en 2018) s'explique par le changement, au 1^{er} octobre 2019, de la personne responsable du FSE à la SPGE.

Les réunions ont essentiellement porté sur les actions concrètes à envisager en vue d'améliorer le taux d'utilisation du FSE et du FAT via, notamment, des communications plus ciblées et sur les implications pour le FSE de la Déclaration de politique régionale.

6. LES FORMATIONS

La SPGE a participé à différentes réunions organisées par Aquawal et/ou la Fédération des CPAS dont celle consacrée, le 24 mai 2019, la lutte contre la précarité hydrique.

Au-delà de l'aspect informatif, ces journées sont l'occasion d'échanges entre les travailleurs sociaux et les décideurs ou les partenaires impliqués dans les différents fonds utilisés par les CPAS.

Ces journées permettent également d'actualiser la FAQ (Foire aux questions) relative au FSE. En effet, c'est l'occasion pour les CPAS de se faire le relais de ce qui se passe sur le terrain. Les problèmes qui en ressortent font également l'objet de discussions au sein du Groupe de travail.

7. AMELIORATION CONTINUE DU FSE

La SPGE poursuit la dynamique installée entre les acteurs du FSE (regroupé au sein du Groupe de travail) qui permet de mener ensemble les réflexions relatives aux améliorations à apporter au FSE tant en termes d'utilisation qu'en termes de procédures.

8. ANNEXES

Annexe 1 : Répartition de contribution 2019 par distributeur

Annexe 2 : Evolution des données relatives au FSE

Annexe 3 : Utilisation du FSE et du FAT de 2013 à 2019

Annexe 4 : Evolution détaillée par distributeur

Annexe 5 : 2017 versus 2019

Annexe 6 : Corrélation entre nombre de bénéficiaires du droit à l'intégration sociale, nombre de consommateurs en difficulté de paiement et nombre d'interventions

Annexe 7 : Utilisation du FAT (Fonds d'améliorations techniques)

Annexe 8 : Communication des données par les CPAS

Annexe 1 : REPARTITION DE LA CONTRIBUTION 2019 PAR DISTRIBUTEUR

Répartition de la contribution 2019 par distributeurs	
Distributeurs	Contribution 2019
AIEC	29.378,69
AIEM	25.782,35
Attert	5.403,13
Beloeil	3.020,98
Bièvre	3.986,53
Bouillon	8.410,59
Chimay	8.993,13
Chiny	5.461,53
CIESAC	6.727,59
CILE	643.705,26
Erezée	4.778,56
Etalle	6.259,55
Gedinne	5.200,14
Gouvy	7.421,54
Habay	9.242,77
IDEA	98.554,16
IDEN	8.315,87
IECBW	273.562,03
IEG	67.869,33
INASEP	74.294,48
Léglise	5.660,58
Libin	6.058,98
Libramont-Chevigny	15.125,35
Limbours	11.464,12
Manhay	4.069,72
Meix-devant-Virton	2.864,80
Musson	4.360,51
Nassogne	5.329,00
Perwez	4.172,12
Rocheftort	12.755,16
Rouvroy	2.778,39
Saint-Hubert	5.921,49
Saint-Léger	3.676,44
Stoumont	3.196,99
SWDE	2.614.697,34
Tellin	2.323,20
Tenneville	2.781,29
Theux	12.451,45
Tintigny	4.379,92
Trois-Ponts	3.169,93
Virton	11.475,74
Vresse-sur-Semois	3.734,81
Waimes	4.540,35
TOTAL	4.043.355,89

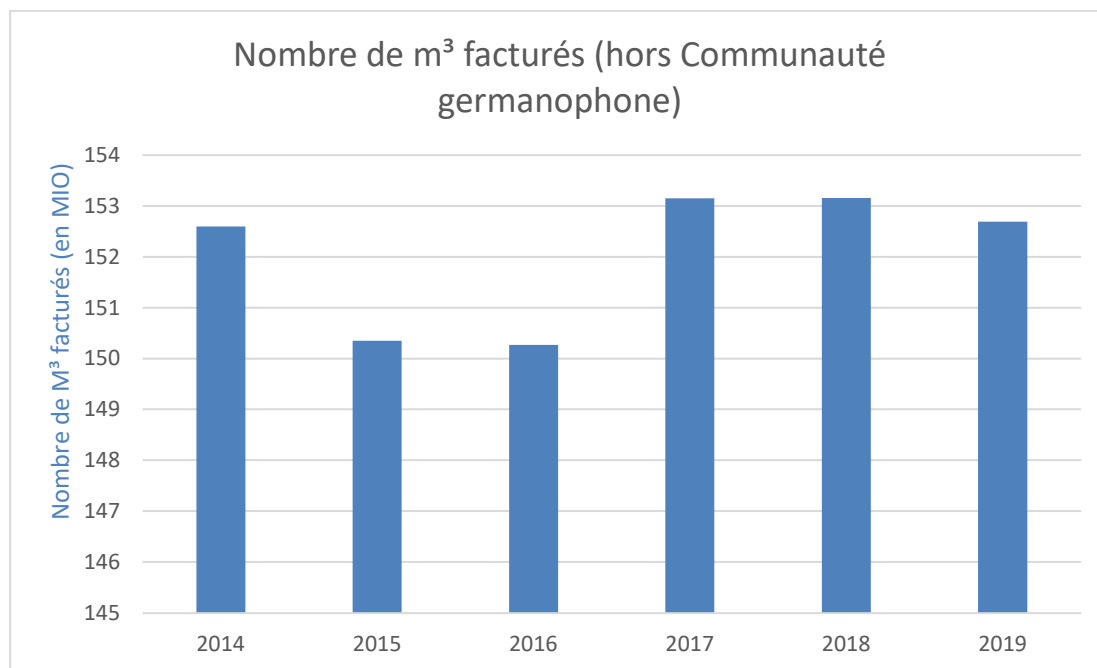
Annexe 2 : EVOLUTION DES DONNEES RELATIVES AU FSE

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
2017	9.891	3.344.088,06	338,09
2018	10.092	3.575.979,15	354,30
2019	9.600	3.540.812,14	368,83

Tableau 2 & Graphique

Année	Nombre de m³ facturés (hors Communauté germanophone)
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
2017	153.153.052
2018	153.157.420
2019	152.690.350



Annexe 3 : UTILISATION DU FSE ET DU FAT de 2014 à 2019

Tableau 1

Utilisation du FSE 2013-2019			
Année	Droits de tirage totaux disponibles	Montants des interventions	Pourcentage d'utilisation
2014	1.907.273,00 €	1.535.826,00 €	81%
2015	3.474.189,00 €	2.418.600,00 €	70%
2016	4.077.136,00 €	3.057.200,00 €	75%
2017	3.946.800,00 €	3.344.088,00 €	85%
2018	4.115.038,43 €	3.575.979,15 €	87%
2019	4.424.117,58 €	3.540.812,14 €	80 %

Tableau 2

Utilisation du FAT 2013-2019			
Année	FAT disponible	FAT utilisé	Pourcentage d'utilisation
2014	94.040,00 €	8.595,00 €	9%
2015	186.211,00 €	16.637,00 €	9%
2016	183.534,00 €	16.038,00 €	9%
2017	367.748,00 €	24.187,00 €	7%
2018	387.790,00 €	41.592,00 €	11%
2019	394.480,18 €	74.719,15 €	19 %

Annexe 4 : EVOLUTION DETAILLEE PAR DISTRIBUTEUR (2017-2019)

Le rapport présente les données pour l'ensemble des distributeurs.

Distributeurs	Nb compteurs			Nb de consommateurs en difficulté de paiement			Nb interventions		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
AIEC	13.222	13.372	13.435	881	889	809	107	127	148
AIEM	12.485	12.620	12.792	907	1.007	1.015	88	110	91
Attert	2.075	2.178	2.242	109	140	114	18	14	16
Beloeil	1.743	1.765	Repris par la SWDE	149	151	Repris par la SWDE	4	7	Repris par la SWDE
Bièvre	1.982	2.063	2.093	10	398	255	27	25	26
Bouillon	3.616	3.617	3.537	530	278	320	60	57	72
Chimay	3.215	3.233	3.182	125	530	523	28	33	33
Chiny	2.635	2660	2.675	119	154	132	23	26	25
CIESAC	2.681	2.649	2.692	282	333	314	43	23	28
CILE	257.107	259.074	261.358	28.741	30.586	32.428	1.739	1.845	1.728
Erezée	2.027	2.027	2.093	55	67	62	7	13	13
Etalle	2.429	2.511	2.603	112	141	94	30	30	31
Gedinne	2.764	2.778	2.811	163	211	189	40	44	31
Gouvy	3.052	3.098	3.106	97	93	90	25	22	30
Habay	3.583	3.645	3.707	311	443	420	10	9	4
IDEN	3.236	3.266	3.309	73	73	73	26	24	29
inBW	83.971	85.005	85.785	7.060	7.178	6.699	623	645	615
IEG	22.969	23.204	23.372	2.493	1.466	1.769	87	87	137
INASEP	37.583	38.034	38.319	2.964	1.926	2.089	328	330	290
Léglise	2.394	2.426	2.484	167	210	201	24	21	22
Libin	2.610	2.649	2.678	16	33	20	10	17	24
Libramont-Chevigny	5.692	5.846	5.955	520	431	521	49	50	48
Limbours	1.284	1.295	1.310	54	52	28	19	19	23
Manhay	1.826	1.888	1.934	91	0	50	6	0	0
Meix-devant-Virton	1.368	1.374	1.378	79	81	58	11	11	10
Musson	1.988	2.012	2.073	145	115	83	20	18	16
Nassogne	2.475	2.488	2.503	202	226	188	23	18	16
Perwez	2.288	2.279	2.398	198	256	231	17	12	16
Rochefort	5.491	5.506	5.561	283	419	347	21	37	40
Rouvroy	984	984	988	90	76	102	10	11	8

Saint-Hubert	3.026	3.026	3.018	23	75	571	23	19	24
Saint-Léger	1.642	1.694	1.682	62	55	69	18	17	15
Stoumont	1.453	1.442	1.468	155	125	128	18	19	21
SWDE	1.071.922	1.083.997	1.096.773	93.043	98.629	93.832	6.204	6.217	5.842
Tellin	1.165	1.172	1.176	81	94	79	8	7	11
Tenneville	1.384	1.435	1.455	75	70	76	10	8	9
Theux	4.924	4.965	5.052	400	400	410	23	27	39
Tintigny	1.951	1.962	1.991	83	77	82	25	21	24
Trois-Ponts	1.511	1.514	1.528	68	57	58	9	17	16
Virton	5.741	5.703	5.703	11	144	625	11	43	17
Vresse-sur-Semois	2.180	2.180	2.186	131	130	150	12	3	7
Waimés	1.928	1.946	1.956	107	94	107	7	9	5
TOTAUX	1.589.602	1.606.582	1.622.361	141.265	147.913	145.411	9.891	10.092	9.600

EVOLUTION DETAILLEE PAR DISTRIBUTEUR DU TAUX D'INTERVENTION

Les ratios repris ci-dessous sont calculés à partir des données du tableau ci-dessus.

Distributeurs	Nombre de consommateurs en difficulté de paiement / Nombre de compteurs		
	2017	2018	2019
AIEC	6,66%	6,65%	6,02%
AIEM	7,26%	7,98%	7,93%
Attert	5,25%	6,43%	5,08%
Beloeil	8,55%	8,56%	Repris par la SWDE
Bièvre	0,50%	19,29%	12,18%
Bouillon	14,66%	7,69%	9,05%
Chimay	3,89%	16,39%	16,44%
Chiny	4,52%	5,79%	4,93%
CIESAC	10,51%	12,57%	11,66%
CILE	11,17%	11,81%	12,41%
Erezée	2,71%	3,31%	2,96%
Etalle	4,61%	5,62%	3,61%
Gedinne	5,90%	7,60%	6,72%
Gouvy	3,18%	3,00%	2,90%
Habay	8,68%	12,15%	11,33%
IDEN	2,26%	2,24%	2,21%

in BW	8,41%	8,44%	7,81%
IEG	10,85%	6,32%	7,57%
INASEP	7,89%	5,06%	5,45%
Léglise	6,98%	8,66%	8,09%
Libin	0,61%	1,25%	0,75%
Libramont-Chevigny	9,14%	7,37%	8,75%
Limbours	4,21%	4,02%	2,14%
Manhay	4,98%	0,00%	2,59%
Meix-devant-Virton	5,77%	5,90%	4,21%
Musson	7,29%	5,72%	4,00%
Nassogne	8,16%	9,08%	7,51%
Perwez	8,65%	11,23%	9,63%
Rocheft	5,15%	7,61%	6,24%
Rouvroy	9,15%	7,72%	10,32%
Saint-Hubert	0,76%	2,48%	18,92%
Saint-Léger	3,78%	3,25%	4,10%
Stoumont	10,67%	8,67%	8,72%
SWDE	8,68%	9,10%	8,56%
Tellin	6,95%	8,06%	6,72%
Tenneville	5,42%	4,88%	5,22%
Theux	8,12%	8,06%	8,12%
Tintigny	4,25%	3,92%	4,12%
Trois-Ponts	4,50%	3,76%	3,80%
Virton	0,19%	2,52%	10,96%
Vresse-sur-Semois	6,01%	5,96%	6,86%
Waimes	5,55%	4,83%	5,47%
MOYENNE	8,88%	9,20%	8,96%

Annexe 5 : 2018 VERSUS 2019

	2018	2019	Tendances		Observations
Droit de tirage initial (DTI)	3.102.317 €	3.155.841 €	↗	+ 1,7 %	Le nombre de m ³ consommés a augmenté mais plus légèrement qu'entre 2017 et 2018 (+ 5,4%)
Droits de tirage complémentaires (DTC)	941.707 €	1.189.433 €	↗	+ 26,3 %	L'enveloppe est constituée de tous les soldes non utilisés : droit de tirage et FAT non utilisés. L'utilisation moindre des droits de tirage totaux accroît le montant total des droits de tirage complémentaires. En 2018, ces DTC avaient diminués (-6,2%), ce qui traduisait, notamment, une utilisation plus optimale du FSE par l'ensemble des CPAS.
Droits de tirage uniques (DTU)	4.044.024 €	4.354.274 €	↗	+ 7,7 %	
Montant total des interventions	3.575.979 €	3.540.812 €	↘	- 1 %	
Montant moyen des interventions	354,30 €	368,83 €	↗	+ 4,1%	
% d'utilisation des DTU (DTI + DTC)	88,42 %	81,31 %	↘	- 8, %	
Nb de compteurs	1.607.054	1.622.879	↗	+ 1 %	Le nombre de consommateurs en difficulté de paiement a diminué de façon moins importante que le nombre d'interventions, ce qui signifie qu'une part plus faible des usagers a bénéficié d'une intervention FSE mais avec un montant d'intervention qui est plus élevé.
Consommateurs en difficulté de paiement	147.912 9,20 % du nbre de compteurs	145.411 8,96 % du nbre de compteurs	↘	- 1,7 %	
Nb d'interventions	10.092	9.600	↘	- 4,9%	
FAT	387.790 €	394.480 €	↗	+ 1,7 %	Augmentation de l'enveloppe dans la mesure où le nombre de m ³ consommé a augmenté.
Utilisation du FAT	41.593 €	74.719 €	↗	+ 79,6 %	La SWDE a quasiment doublé l'utilisation du FAT (de 26.414,4 € à 48.745,3 €)
% d'utilisation du FAT	11 %	19 %	↗	+ 72,7 %	

Annexe 6 : CORRELATION ENTRE NOMBRE DE BENEFICIAIRES DU DROIT A L'INTEGRATION SOCIALE, NOMBRE DE CONSOMMATEURS EN DIFFICULTE DE PAIEMENT ET NOMBRE D'INTERVENTIONS

Communes	Nombre de bénéficiaires du droit à l'intégration sociale	Nombre de consommateurs en difficulté de paiement	Nombre d'interventions	Pourcentage nbre de consommateurs en difficultés de paiement/nbre de bénéficiaires du droit à l'intégration sociale	Pourcentage nombre d'interventions/ nombre de RIS	Pourcentage nombre d'interventions/ nombre de consommateurs en difficulté de paiement
Aiseau-Presles	346	493	29	142,49%	8,38%	5,88%
Amay	421	527	40	125,18%	9,50%	7,59%
Andenne	748	929	54	124,20%	7,22%	5,81%
Anderlues	351	615	15	175,21%	4,27%	2,44%
Anhée	140	215	39	153,57%	27,86%	18,14%
Ans	871	1315	50	150,98%	5,74%	3,80%
Anthisnes	46	141	9	306,52%	19,57%	6,38%
Antoing	134	319	10	238,06%	7,46%	3,13%
Arlon	495	823	38	166,26%	7,68%	4,62%
Assesse	53	144	28	271,70%	52,83%	19,44%
Ath	696	970	39	139,37%	5,60%	4,02%
Attert	24	114	16	475,00%	66,67%	14,04%
Aubange	208	627	49	301,44%	23,56%	7,81%
Aubel	61	79	6	129,51%	9,84%	7,59%
Awans	153	379	34	247,71%	22,22%	8,97%
Aywaille	285	345	23	121,05%	8,07%	6,67%
Baelen	50	95	5	190,00%	10,00%	5,26%
Bassenge	157	264	26	168,15%	16,56%	9,85%
Bastogne	313	501	21	160,06%	6,71%	4,19%
Beaumont	162	273	27	168,52%	16,67%	9,89%
Beauraing	291	313	19	107,56%	6,53%	6,07%
Beauvechain	36	129	5	358,33%	13,89%	3,88%
Beloeil	254	573	15	225,59%	5,91%	2,62%
Berloz	40	77	8	192,50%	20,00%	10,39%
Bernissart	277	543	27	196,03%	9,75%	4,97%
Bertogne	23	96	8	417,39%	34,78%	8,33%
Bertrix	219	269	23	122,83%	10,50%	8,55%
Beyne-Heusay	328	626	28	190,85%	8,54%	4,47%
Bièvre	51	255	26	500,00%	50,98%	10,20%
Binche	944	1709	80	181,04%	8,47%	4,68%
Blegny	186	491	30	263,98%	16,13%	6,11%
Bouillon	165	320	72	193,94%	43,64%	22,50%
Boussu	1060	1068	36	100,75%	3,40%	3,37%
Braine-l'Alleud	432	1167	70	270,14%	16,20%	6,00%
Braine-le-Château	107	278	24	259,81%	22,43%	8,63%
Braine-le-Comte	463	635	36	137,15%	7,78%	5,67%
Braives	44	130	4	295,45%	9,09%	3,08%

Brugelette	42	119	8	283,33%	19,05%	6,72%
Brunehaut	110	240	12	218,18%	10,91%	5,00%
Burdinne	17	61	2	358,82%	11,76%	3,28%
Celles	46	146	13	317,39%	28,26%	8,90%
Cerfontaine	93	167	20	179,57%	21,51%	11,98%
Chapelle-lez-Herlaimont	360	814	85	226,11%	23,61%	10,44%
Charleroi	11375	14771	540	129,85%	4,75%	3,66%
Chastre	89	130	11	146,07%	12,36%	8,46%
Châtelet	1804	2433	52	134,87%	2,88%	2,14%
Chaudfontaine	381	811	60	212,86%	15,75%	7,40%
Chaumont-Gistoux	148	193	24	130,41%	16,22%	12,44%
Chièvres	75	198	18	264,00%	24,00%	9,09%
Chimay	408	664	45	162,75%	11,03%	6,78%
Chiny	61	132	25	216,39%	40,98%	18,94%
Ciney	442	453	65	102,49%	14,71%	14,35%
Clavier	40	257	23	642,50%	57,50%	8,95%
Colfontaine	946	1332	37	140,80%	3,91%	2,78%
Comblain-au-Pont	105	243	14	231,43%	13,33%	5,76%
Comines-Warneton	298	606	42	203,36%	14,09%	6,93%
Courcelles	1077	1780	58	165,27%	5,39%	3,26%
Court-Saint-Etienne	143	339	44	237,06%	30,77%	12,98%
Couvin	563	444	41	78,86%	7,28%	9,23%
Crisnée	28	61	9	217,86%	32,14%	14,75%
Dalhem	73	160	26	219,18%	35,62%	16,25%
Daverdisse	21	39	4	185,71%	19,05%	10,26%
Dinant	649	564	17	86,90%	2,62%	3,01%
Dison	1039	664	54	63,91%	5,20%	8,13%
Doische	35	132	2	377,14%	5,71%	1,52%
Donceel	15	65	1	433,33%	6,67%	1,54%
Dour	509	1015	52	199,41%	10,22%	5,12%
Durbuy	314	384	34	122,29%	10,83%	8,85%
Ecaussinnes	268	388	32	144,78%	11,94%	8,25%
Eghezée	91	292	20	320,88%	21,98%	6,85%
Ellezelles	41	110	10	268,29%	24,39%	9,09%
Enghien	218	410	30	188,07%	13,76%	7,32%
Engis	243	333	19	137,04%	7,82%	5,71%
Erezée	56	62	13	110,71%	23,21%	20,97%
Erquelinnes	337	531	20	157,57%	5,93%	3,77%
Esneux	203	470	12	231,53%	5,91%	2,55%
Estaimpuis	71	329	10	463,38%	14,08%	3,04%
Estinnes	203	286	14	140,89%	6,90%	4,90%
Etalle	31	94	31	303,23%	100,00%	32,98%
Faimes	24	65	10	270,83%	41,67%	15,38%
Farciennes	623	672	42	107,87%	6,74%	6,25%
Fauvillers	24	49	8	204,17%	33,33%	16,33%
Fernelmont	67	150	17	223,88%	25,37%	11,33%

Ferrières	54	99	14	183,33%	25,93%	14,14%
Fexhe-le-Haut-Clocher	24	96	3	400,00%	12,50%	3,13%
Flémalle	840	1558	94	185,48%	11,19%	6,03%
Fléron	435	677	43	155,63%	9,89%	6,35%
Fleurus	596	975	78	163,59%	13,09%	8,00%
Flobecq	30	96	10	320,00%	33,33%	10,42%
Floreffe	71	152	25	214,08%	35,21%	16,45%
Florennes	372	281	59	75,54%	15,86%	21,00%
Florenville	122	266	33	218,03%	27,05%	12,41%
Fontaine-l'Evêque	772	1008	55	130,57%	7,12%	5,46%
Fosses-la-Ville	214	381	26	178,04%	12,15%	6,82%
Frameries	906	1130	47	124,72%	5,19%	4,16%
Frasnes-lez-Anvaing	130	284	34	218,46%	26,15%	11,97%
Froidchapelle	113	121	10	107,08%	8,85%	8,26%
Gedinne	107	189	31	176,64%	28,97%	16,40%
Geer	27	66	10	244,44%	37,04%	15,15%
Gembloux	421	547	45	129,93%	10,69%	8,23%
Genappe	149	552	82	370,47%	55,03%	14,86%
Gerpennes	180	382	39	212,22%	21,67%	10,21%
Gesves	75	165	14	220,00%	18,67%	8,48%
Gouvy	51	90	30	176,47%	58,82%	33,33%
Grâce-Hollogne	763	1379	57	180,73%	7,47%	4,13%
Grez-Doiceau	58	227	40	391,38%	68,97%	17,62%
Habay	80	420	4	525,00%	5,00%	0,95%
Hamoir	128	154	15	120,31%	11,72%	9,74%
Hamois	86	195	38	226,74%	44,19%	19,49%
Ham-sur-Heure-Nalinnes	131	334	19	254,96%	14,50%	5,69%
Hannut	262	434	23	165,65%	8,78%	5,30%
Hastière	195	203	21	104,10%	10,77%	10,34%
Havelange	74	117	11	158,11%	14,86%	9,40%
Hélécine	26	98	10	376,92%	38,46%	10,20%
Hensies	252	324	27	128,57%	10,71%	8,33%
Herbeumont	47	49	13	104,26%	27,66%	26,53%
Héron	77	118	8	153,25%	10,39%	6,78%
Herstal	1352	2444	103	180,77%	7,62%	4,21%
Herve	313	360	48	115,02%	15,34%	13,33%
Honnelles	90	207	12	230,00%	13,33%	5,80%
Hotton	95	221	35	232,63%	36,84%	15,84%
Houffalize	63	158	14	250,79%	22,22%	8,86%
Houyet	109	160	33	146,79%	30,28%	20,63%
Huy	1249	1319	58	105,60%	4,64%	4,40%
Incourt	45	108	12	240,00%	26,67%	11,11%
Ittre	43	129	17	300,00%	39,53%	13,18%
Jalhay	95	166	10	174,74%	10,53%	6,02%
Jemeppe-sur-Sambre	449	707	63	157,46%	14,03%	8,91%
Jodoigne	284	372	40	130,99%	14,08%	10,75%

Juprelle	103	220	14	213,59%	13,59%	6,36%
Jurbise	54	247	60	457,41%	111,11%	24,29%
La Bruyère	55	141	10	256,36%	18,18%	7,09%
La Hulpe	31	263	7	848,39%	22,58%	2,66%
La Louvière	4106	4762	208	115,98%	5,07%	4,37%
La Roche-en-Ardenne	81	160	17	197,53%	20,99%	10,63%
Lasne	107	546	44	510,28%	41,12%	8,06%
Le Roeulx	176	290	28	164,77%	15,91%	9,66%
Léglise	52	201	22	386,54%	42,31%	10,95%
Lens	29	138	9	475,86%	31,03%	6,52%
Les-Bons-Villers	100	245	28	245,00%	28,00%	11,43%
Lessines	514	793	66	154,28%	12,84%	8,32%
Leuze-en-Hainaut	193	488	16	252,85%	8,29%	3,28%
Libin	66	20	24	30,30%	36,36%	120,00%
Libramont-Chevigny	165	521	48	315,76%	29,09%	9,21%
Liège	14490	12694	680	87,61%	4,69%	5,36%
Lierneux	43	98	6	227,91%	13,95%	6,12%
Limbourg	112	149	40	133,04%	35,71%	26,85%
Lincent	35	86	6	245,71%	17,14%	6,98%
Lobbès	87	179	25	205,75%	28,74%	13,97%
Malmedy	321	280	20	87,23%	6,23%	7,14%
Manage	1024	1121	104	109,47%	10,16%	9,28%
Manhay	21	53	0	252,38%	0,00%	0,00%
Marche-en-Famenne	467	547	50	117,13%	10,71%	9,14%
Marchin	99	206	22	208,08%	22,22%	10,68%
Martelange	48	63	7	131,25%	14,58%	11,11%
Meix-devant-Virton	26	58	10	223,08%	38,46%	17,24%
Merbes-le-Château	100	192	4	192,00%	4,00%	2,08%
Messancy	79	140	19	177,22%	24,05%	13,57%
Mettet	169	500	29	295,86%	17,16%	5,80%
Modave	59	173	18	293,22%	30,51%	10,40%
Momignies	106	223	11	210,38%	10,38%	4,93%
Mons	4972	4860	270	97,75%	5,43%	5,56%
Mont-de-l'Enclus	14	80	29	571,43%	207,14%	36,25%
Montigny-le-Tilleul	160	385	14	240,63%	8,75%	3,64%
Mont-Saint-Guibert	75	244	8	325,33%	10,67%	3,28%
Morlanwelz	510	1030	66	201,96%	12,94%	6,41%
Mouscron	1616	2054	150	127,10%	9,28%	7,30%
Musson	53	83	16	156,60%	30,19%	19,28%
Namur	5240	2625	145	50,10%	2,77%	5,52%
Nandrin	43	50	20	116,28%	46,51%	40,00%
Nassogne	87	188	16	216,09%	18,39%	8,51%
Neuchâteau	82	249	17	303,66%	20,73%	6,83%
Neupré	67	158	36	235,82%	53,73%	22,78%
Nivelles	558	514	58	92,11%	10,39%	11,28%
Ohey	65	95	10	146,15%	15,38%	10,53%

Olne	47	65	17	138,30%	36,17%	26,15%
Onhaye	55	100	20	181,82%	36,36%	20,00%
Oreye	48	140	6	291,67%	12,50%	4,29%
Orp-Jauche	84	193	18	229,76%	21,43%	9,33%
Ottignies-Louvain-la-Neuve	940	827	45	87,98%	4,79%	5,44%
Ouffet	49	119	10	242,86%	20,41%	8,40%
Oupeye	532	782	49	146,99%	9,21%	6,27%
Paliseul	71	144	15	202,82%	21,13%	10,42%
Pecq	77	173	20	224,68%	25,97%	11,56%
Pepinster	216	328	16	151,85%	7,41%	4,88%
Péruwelz	538	775	72	144,05%	13,38%	9,29%
Perwez	69	297	18	430,43%	26,09%	6,06%
Philippeville	245	247	19	100,82%	7,76%	7,69%
Plombières	114	181	8	158,77%	7,02%	4,42%
Pont-à-Celles	316	499	34	157,91%	10,76%	6,81%
Profondeville	130	277	18	213,08%	13,85%	6,50%
Quaregnon	899	1087	101	120,91%	11,23%	9,29%
Quévy	92	244	21	265,22%	22,83%	8,61%
Quiévrain	257	503	28	195,72%	10,89%	5,57%
Ramillies	53	118	8	222,64%	15,09%	6,78%
Rebecq	205	326	35	159,02%	17,07%	10,74%
Remicourt	51	131	12	256,86%	23,53%	9,16%
Rendeux	43	77	6	179,07%	13,95%	7,79%
Rixensart	222	474	74	213,51%	33,33%	15,61%
Rochefort	343	404	43	117,78%	12,54%	10,64%
Rouvroy	51	102	8	200,00%	15,69%	7,84%
Rumes	32	114	11	356,25%	34,38%	9,65%
Sainte-Ode	42	76	2	180,95%	4,76%	2,63%
Saint-Georges-sur-Meuse	127	252	15	198,43%	11,81%	5,95%
Saint-Ghislain	705	927	44	131,49%	6,24%	4,75%
Saint-Hubert	127	571	24	449,61%	18,90%	4,20%
Saint-Léger	37	69	15	186,49%	40,54%	21,74%
Saint-Nicolas	1060	1561	90	147,26%	8,49%	5,77%
Sambreville	941	1175	57	124,87%	6,06%	4,85%
Seneffe	209	360	12	172,25%	5,74%	3,33%
Seraing	3524	4350	222	123,44%	6,30%	5,10%
Silly	31	159	11	512,90%	35,48%	6,92%
Sivry-Rance	73	168	17	230,14%	23,29%	10,12%
Soignies	677	786	46	116,10%	6,79%	5,85%
Sombreffe	80	226	17	282,50%	21,25%	7,52%
Somme-Leuze	104	186	34	178,85%	32,69%	18,28%
Soumagne	342	423	62	123,68%	18,13%	14,66%
Spa	325	367	15	112,92%	4,62%	4,09%
Sprimont	185	301	51	162,70%	27,57%	16,94%
Stavelot	194	179	34	92,27%	17,53%	18,99%
Stoumont	40	128	21	320,00%	52,50%	16,41%

Tellin	33	79	11	239,39%	33,33%	13,92%
Tenneville	31	82	9	264,52%	29,03%	10,98%
Theux	132	449	40	340,15%	30,30%	8,91%
Thimister-Clermont	43	98	29	227,91%	67,44%	29,59%
Thuin	256	574	37	224,22%	14,45%	6,45%
Tinlot	27	77	11	285,19%	40,74%	14,29%
Tintigny	42	82	24	195,24%	57,14%	29,27%
Tournai	2622	2987	209	113,92%	7,97%	7,00%
Trois-Ponts	47	58	16	123,40%	34,04%	27,59%
Trooz	244	438	35	179,51%	14,34%	7,99%
Tubize	474	709	65	149,58%	13,71%	9,17%
Vaux-sur-Sûre	22	135	15	613,64%	68,18%	11,11%
Verlaine	33	82	14	248,48%	42,42%	17,07%
Verviers	3258	2288	127	70,23%	3,90%	5,55%
Vielsalm	170	234	10	137,65%	5,88%	4,27%
Villers-la-Ville	98	378	74	385,71%	75,51%	19,58%
Villers-le-Bouillet	101	179	17	177,23%	16,83%	9,50%
Viroinval	186	197	43	105,91%	23,12%	21,83%
Virton	337	625	17	185,46%	5,04%	2,72%
Visé	514	823	44	160,12%	8,56%	5,35%
Vresse-sur-Semois	60	150	7	250,00%	11,67%	4,67%
Waimes	96	178	9	185,42%	9,38%	5,06%
Walcourt	315	461	48	146,35%	15,24%	10,41%
Walhain	100	101	17	101,00%	17,00%	16,83%
Wanze	317	377	59	118,93%	18,61%	15,65%
Waremme	203	409	6	201,48%	2,96%	1,47%
Wasseiges	34	90	6	264,71%	17,65%	6,67%
Waterloo	254	969	19	381,50%	7,48%	1,96%
Wavre	434	1190	185	274,19%	42,63%	15,55%
Welkenraedt	228	218	30	95,61%	13,16%	13,76%
Wellin	54	76	13	140,74%	24,07%	17,11%
Yvoir	120	192	18	160,00%	15,00%	9,38%

Annexe 7 - UTILISATION DU FONDS D'AMELIORATIONS TECHNIQUES

UTILISATION DU FONDS D'AMELIORATIONS TECHNIQUES (€)			
Distributeurs	Montants de l'enveloppe FAT	Montants justifiés par le distributeur	Justifications par le distributeur des montants utilisés
AIEC	2.937,87 €	2.937,87 €	Interventions agents AIEC sur fuite sur installation privée, modification d'installations privées pour amélioration du contrôle des consommateurs
AIEM	2.578,23 €	280,00 €	Changement boiler électrique + frais CPAS
Attert	540,31 €	0,00 €	
Beloeil	302,10 €	0,00 €	Repris par la SWDE
Bièvre	398,65 €	0,00 €	
Bouillon	841,06 €	0,00 €	
Chimay	899,31 €	0,00 €	
Chiny	546,15 €	546,15 €	Mise à disposition d'un fontainier communal pour vérifier des consommations importantes chez 16 personnes et réparation si fuites
CIESAC	672,76 €	672,76 €	Intervention partielle pour une facture non-payée - Déménagement vers Modave (distributeur CILE)
CILE	64.370,53 €	17.138,27 €	Robinetterie, réservoir WC, recherche et bouchage fuite, réservoir monobloc Gébérît, soupape boiler, Pose compteur supplémentaire + main d'œuvre, déménagement, Constitution stock CPAS
Erezée	477,86 €	0,00 €	
Etalle	625,95 €	0,00 €	
Gedinne	520,01 €	0,00 €	
Gouvy	742,15 €	0,00 €	Placement chez particuliers de réducteurs de pression (suite abandon du captage de Honvelez et création d'une nouvelle conduite d'eau, nécessité de réduire la pression - JUSTIFICATIF NON ACCEPTEE - un courrier a été adressé
Habay	924,28 €	0,00 €	
IDEA	9.855,42 €		IDEA revers automatiquement le montant du FAT puisqu'elle opère uniquement en zones industrielles
IDEN	831,59 €	831,59 €	Intervention personnel IDEN pour aide à la détection de fuite chez abonnés
INBW	27.356,20	2.565,17	Livraison et placement boiler, réd. Pression, détection fuite, recherche fuite + remplacement Chauffe-eau
IEG	6.786,93	0,00 €	
INASEP	7.429,45	0,00 €	
Léglise	566,06 €	0,00 €	
Libin	605,90 €	0,00 €	
Libramont-Chevigny	1.512,54 €	0,00 €	

Limbourg	1.146,41 €	390,67 €	Apurement solde facture - déménagement
Manhay	406,97 €	0,00 €	
Meix-devant-Virton	286,48 €	0,00 €	
Musson	436,05 €	0,00 €	-
Nassogne	532,90 €	532,90 €	Recherche de fuite et de consommation d'eau importante
Perwez	417,21 €	0,00 €	
Rochefort	1.275,52 €	78,44 €	Réparation fuite chasse d'eau
Rouvroy	277,84 €	0,00 €	
Saint-Hubert	592,15 €	0,00 €	
Saint-Léger	367,64 €	0,00 €	
Stoumont	319,70 €	0,00 €	-
SWDE	261.469,73 €	48.745,33 €	Chasses d'eau économiques, robinets et pommeaux de douche à flux réduit, mousseurs, entretien d'installation et de tuyauterie apparente et non-apparente, actions de prévention contre le gel, isolation des conduites et du compteur, recherche de fuite sur installation privée, prise en charge de factures (déménagement, FSE non traité en 2018, modification raccordement, relevé d'index)
Tellin	232,32 €	0,00 €	
Tenneville	278,13 €	0,00 €	
Theux	1.245,15 €	0,00 €	
Tintigny	437,99 €	0,00 €	
Trois-Ponts	316,99 €	0,00 €	
Virton	1.147,57 €	0,00 €	
Vresse-sur-Semois	373,48 €	0,00 €	
Waimes	454,04 €	0,00 €	Justification du FAT n'est pas acceptée (facture de robinets avec clapet anti-retour) - un courrier a été adressé
TOTAUX	404.335,59 € - IDEA 9.855,42 € 394.480, 17 €	74.719,15 €	18,94 %

Annexe 8 – COMMUNICATION DES DONNEES PAR LES CPAS

Données (1)	2017	2018	2019
Nombre de rapports reçus au 29 juillet 2020 (2)	205	243	237
Nombre d'heures prestées par mois par les CPAS pour le FSE (3)	1.585	2.213	2168
Nombre moyen d'heures prestées par mois par les CPAS	8	9	9
Nombre de demandes introduites	8.665	10.388	9.691
Nombre de dossiers refusés	3.003	3.106	2.733

- (1) Nombre de CPAS pris en compte dans le FSE : 253
- (2) 16 CPAS n'ont pas répondu aux rappels dont la deadline était fixée au 29 juillet 2020. Ils n'ont pu être pris en considération dans l'analyse des données
- (3) 10 CPAS n'ont pas répondu et 25 CPAS sont dans l'impossibilité de déterminer le nombre d'heures prestées

DÉFINITIONS ET LEXIQUE

« **Fonds social de l'Eau** » (**FSE**) : Mécanisme financier destiné à intervenir principalement dans le paiement de la facture d'eau du consommateur¹. Le FSE repose sur la participation de la SPGE, des distributeurs d'eau, des CPAS et qui, sur le territoire de la région de langue française, a pour objet d'intervenir dans le paiement des factures d'eau des consommateurs en difficulté de paiement et dans le financement d'interventions visant les améliorations techniques du logement (Fonds des améliorations techniques – FAT).

Consommateur : Un consommateur est 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 ménage².

Consommateur en difficulté de paiement : Un consommateur en difficulté de paiement est le consommateur repris dans la liste (visée à l'article R.318 du Code de l'eau) transmise par le distributeur au CPAS en raison du fait qu'à l'expiration du délai de mise en demeure, il se trouve en défaut de paiement de tout ou partie de sa facture d'eau de distribution³.

Droits de tirage initiaux (DTI) : Montant total de la contribution de chaque distributeur au FSE pour l'année en cours, déterminé par la SPGE sur la base des volumes d'eau facturés l'année précédente⁴.

Droits de tirage complémentaires (DTC) : Montants non utilisés par les CPAS de l'année N-1 (des droits de tirage et les montants non utilisés du FAT)⁵ et qui est mis à disposition des CPAS l'année N qui ont utilisé 80% ou plus de leur droit de tirage unique l'année N-1.

Droits de tirage uniques (DTU) : Montants des droits de tirage initiaux et des droits de tirage complémentaires⁶.

Facture d'eau : La facture relative à la prestation de service de fourniture d'eau de distribution majorée, le cas échéant, des frais de rappels ou de mise en demeure et des intérêts de retard⁷.

Fonds d'amélioration technique (FAT) : il s'agit d'intervention financière pour le remboursement de frais concernant des améliorations techniques et dont l'objectif est d'assister les consommateurs bénéficiaires de l'intervention du Fonds social de l'Eau en vue d'une gestion rationnelle de l'eau.⁸

¹ Article D.236 du Code l'eau ;

² Article D.235 du Code l'eau ;

³ Article R.308 § 1^{er} 4° du code l'eau ;

⁴ Article R.311 §3 1° du Code de l'eau ;

⁵ Idem supra ;

⁶ Idem supra.

⁷ Article R.308 § 1^{er} 11° du code l'eau ;

⁸