

## CIRCULAIRE MINISTÉRIELLE 2019 À DESTINATION DES CPAS, DES DISTRIBUTEURS ET DE LA SPGE RELATIVE AU FONDS SOCIAL DE L'EAU

### I. REFERENCE LEGALE

Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau (Art D.234 à D.251 et Art R.309 à R.320).

### II. REMARQUE PRELIMINAIRE

Le Fonds social de l'eau ne s'applique pas pour les clients de communes de la Communauté germanophone, faute d'accord de coopération avec la Communauté germanophone.

### III. OBJECTIF DU FONDS SOCIAL DE L'EAU

Le Fonds social de l'eau est un mécanisme financier reposant sur la participation des distributeurs d'eau, des C.P.A.S. et de la S.P.G.E., dont l'objet est 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.

### IV. ALIMENTATION DU FONDS

Le distributeur doit prendre en charge une contribution destinée à alimenter le Fonds social de l'Eau.

La contribution est fixée à € 0,025 par m<sup>3</sup> d'eau facturé. Ce montant (fixé au 01.01.2015) est indexé chaque année sur base de l'indice des prix à la consommation. Il pourra en outre être adapté par le Gouvernement wallon. En 2019, la contribution au FSE s'élève à 0,026 €/m<sup>3</sup>, ce qui représente un montant total de 4.031.394 € répartis entre les CPAS wallons.

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

### V. UTILISATION DU FONDS

La répartition des montants recueillis par le Fonds social sont utilisés :

- 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 C.P.A.S. ;
- à 1 % pour couvrir les frais de fonctionnement de la S.P.G.E. ;

Chaque distributeur consigne le montant de sa contribution, communiqué par la S.P.G.E, dans son budget et dans ses comptes sous une rubrique distincte dénommée "Contribution au Fonds social de l'Eau". De ce compte sont prélevées les sommes intervenantes dans le paiement des factures d'eau et les frais de fonctionnement des C.P.A.S. et de la S.P.G.E.

Chaque distributeur consigne dans son budget et dans ses comptes, dans une rubrique affectée "Fonds destinés aux dépenses d'améliorations techniques", 10 % de la contribution dont il est redevable. Ces sommes sont destinées à la participation dans les dépenses d'amélioration technique réalisées pour les bénéficiaires du fonds ou d'aide sociales. Ces améliorations techniques peuvent consister notamment en la modification des installations et en la recherche de fuite dans l'installation intérieure du consommateur.

La répartition des droits de tirage entre les C.P.A.S situés dans la zone d'un distributeur se fait sur base d'une formule faisant intervenir :

- le nombre de consommateurs en difficulté de paiement ;
- le nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration sociale ;
- le nombre de compteurs d'eau.

Ces mêmes critères interviennent pour la répartition des frais de fonctionnement des C.P.A.S.

## **VI. PROCÉDURE**

Les principales étapes sont les suivantes :

1. Le distributeur envoie la facture de consommation d'eau au consommateur.
2. Si le consommateur ne paie pas sa facture, le distributeur envoie une lettre de rappel au consommateur, en indiquant qu'il a la possibilité de bénéficier de l'intervention du Fonds social.
3. En cas de non-paiement de la facture d'eau à l'expiration du délai fixé par le rappel, le distributeur envoie une lettre de mise en demeure. Celle-ci indique que le consommateur peut s'adresser au C.P.A.S. de sa commune, mais que s'il ne le fait pas et qu'il ne paie pas à l'issue du délai de mise en demeure, son dossier sera transmis au C.P.A.S., sauf s'il s'y oppose. Le texte à insérer dans la mise en demeure est repris à l'article R.317 du Code de l'Eau.

4. Si le consommateur ne paie toujours pas sa facture d'eau, le distributeur transmet au C.P.A.S. compétent la liste des noms des consommateurs en difficulté de paiement.

5. Le C.P.A.S. statue dans les 30 jours de la demande de la personne en difficulté sur l'octroi et le montant de l'intervention financière, qui figure ou non sur la liste envoyée par le distributeur. Le C.P.A.S. statue dans les 30 jours de la transmission de la liste, sur l'octroi et le montant de l'intervention financière.

La décision du C.P.A.S. (conseil de l'aide sociale, ou organe auquel le conseil a délégué cette attribution) est communiquée, par lettre recommandée à la poste ou contre accusé de réception (pour les décisions de refus) et par courrier normal (pour les autres décisions), dans les 8 jours à dater de la prise de décision au consommateur. La décision est motivée et signale la possibilité et les modalités de recours.

6. Le C.P.A.S. informe le distributeur de la décision favorable via un droit de tirage. Les CPAS ont la possibilité d'introduire leurs demandes de droit de tirage de l'année en cours, par mail, auprès des distributeurs, jusqu'au 31 décembre de la même année. Toute demande passée ce délai doit être analysée au cas par cas avec le distributeur en fonction de sa clôture comptable.

7. Le distributeur informe le consommateur défaillant de l'éventuelle intervention du Fonds pour la prise en charge totale ou partielle de sa facture.

Le C.P.A.S. a la possibilité d'intervenir d'initiative auprès du distributeur afin de demander l'intervention du Fonds social au profit de consommateurs susceptibles de connaître des difficultés de paiement de leur facture d'eau, et ce avant l'établissement de la liste par le distributeur.

Le CPAS a aussi la possibilité de solliciter auprès du distributeur l'intervention du fonds social au profit de consommateurs susceptibles de connaître le placement d'un limiteur de débit. En effet, le distributeur qui envisage le placement d'un limiteur de débit doit dorénavant en avvertir au préalable le CPAS. La prise en charge des factures impayées par le fonds permettrait de régulariser la situation du consommateur en difficultés et d'éviter le placement de ce limiteur.

Le consommateur qui n'est pas titulaire du compteur d'eau peut également bénéficier du Fonds social pour les frais liés à sa consommation d'eau en se rendant au C.P.A.S. Dans ce cas, le distributeur impute l'intervention du Fonds sur la facture dressée au nom du propriétaire ou de la copropriété (cf Point VIII Bénéficiaires du FSE).

Le C.P.A.S. communique chaque année un rapport d'activités à la S.P.G.E. sur la mise en œuvre du décret.

## VII. UN DROIT DE TIRAGE UNIQUE

L'article R311 §3 1° précise que la SPGE détermine, sur la base des volumes d'eau facturés l'année précédente, le montant total de la contribution de chaque distributeur au fonds social de l'eau pour l'année en cours et de le leur communiquer ;

Chaque année, les montants non utilisés de l'année précédente des droits de tirage et les montants non utilisés du fonds pour améliorations techniques (ces 2 montants sont calculés sur base de l'article R316) s'ajoutent aux montants des 80% de dépenses d'intervention (calculés sur base de l'article R313.). Le montant total obtenu constitue le droit de tirage unique.

L'article R311 §3 1° précise également en second point que la SPGE est tenue de déterminer et communiquer aux distributeurs, pour le 15 mars de chaque année, la répartition des droits de tirage uniques de l'année en cours entre les C.P.A.S.

La SPGE communique aux CPAS, pour le 31 mars de chaque année, selon l'article R311 2°, le montant du droit de tirage unique dont il dispose pour l'année en cours. Pour une totale transparence, la SPGE mentionnera dans sa communication aux CPAS, le montant qui correspond au droit de tirage de base et le montant qui correspond à la redistribution des soldes excédentaires de l'année précédente (droits de tirage et fonds des améliorations techniques).

L'objectif du droit de tirage unique est de permettre aux CPAS de disposer de toutes les données relatives au FSE en début d'année en vue d'une gestion optimale de ce soutien dans le développement de leur politique sociale. Le principe de mutualisation régionale est respecté en appliquant l'article R316 pour la répartition des montants non utilisés de l'année précédente des droits de tirage et du fonds d'améliorations techniques.

Toutefois, la répartition suivant l'art.316 tiendra compte d'une condition préliminaire pour pouvoir bénéficier de ce montant : il sera attribué uniquement aux CPAS ayant utilisé au minimum 80% de leur droit de tirage de l'année précédente.

Les CPAS qui utilisent entre 75 et 80% des droits de tirage totaux et qui peuvent justifier ce niveau d'utilisation inférieur à 80% à titre exceptionnel, doivent introduire leur demande de dérogation par écrit, à la SPGE, avant le 15 février.

Les distributeurs communiquent en septembre aux CPAS le niveau d'utilisation du droit de tirage, pour favoriser une utilisation supérieure à 80% quand la situation le justifie (niveau de précarité hydrique de la population du CPAS).

## VIII. BÉNÉFICIAIRES DU FONDS SOCIAL

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

C'est notamment la personne reprise dans la liste transmise par le distributeur d'eau au C.P.A.S. 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 C.P.A.S. Ce dernier peut décider de puiser dans le Fonds pour rembourser une personne ayant payé sa facture d'eau mais faisant face à une difficulté financière passagère.

### ACCÈS AU FONDS SOCIAL DE L'EAU EN CAS DE NON INDIVIDUALISATION DES CONSOMMATIONS

La procédure d'intervention du Fonds social est en principe initiée lorsque qu'une facture d'eau s'avère impayée. Ceci pourrait exclure de l'intervention du Fonds les occupants d'immeubles à logements multiples non équipés de compteurs individuels, ou certains locataires, la facture globale étant transmise au propriétaire, au syndic ou à la copropriété.

Pour pallier cette difficulté, il est recommandé de recourir à la procédure suivante :

- 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 m<sup>3</sup> (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.

Pour information, la consommation type par ménage, 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> + 25 m <sup>3</sup> par personne

## IX. MONTANT DE L'INTERVENTION

Une intervention du fonds social n'est possible que si le droit de tirage du CPAS n'est pas épuisé. Chaque année, la SPGE communique à chaque CPAS pour le 31 mars, le montant du droit de tirage unique dont il dispose pour l'année en cours (Article R311§3 2°).

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 de recouvrement. Il peut s'agir d'une facture intermédiaire comme d'un décompte annuel. Le consommateur doit communiquer son index afin de corroborer la situation de sa consommation et le montant de sa facture intermédiaire.

L'article R.320 précise que le CPAS fixe le montant de l'intervention financière. Elle 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 1<sup>er</sup> janvier 2017. La SPGE se charge de communiquer ces montants aux Distributeurs et aux CPAS pour le 15 décembre de chaque année. En 2019, le montant d'intervention s'élève à 517 €, majoré de 103 € par personne à partir de la quatrième personne faisant partie du ménage.

L'intervention annuelle peut être supérieure aux maximas prévus aux alinéas précédents 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 ;

## X. UTILISATION DU FONDS POUR AMÉLIORATIONS TECHNIQUES (FAT)

L'article D.240 du Code de l'Eau prévoit que 10 % maximum de la contribution peut être utilisé au titre d'améliorations techniques utiles permettant aux distributeurs d'assister les consommateurs bénéficiaires de l'intervention du Fonds social de l'Eau en vue d'une gestion rationnelle de l'eau.

L'article R.308, 7°, du Code de l'Eau définit les dépenses d'améliorations techniques comme étant les interventions des distributeurs réalisées dans le cadre des améliorations techniques des installations d'eau des consommateurs en difficulté de paiement ou bénéficiaires de l'aide sociale.

L'article R.314 du Code de l'Eau précise que les sommes consignées sous une rubrique dénommée "fonds destiné aux dépenses d'améliorations techniques" sont destinées à la participation dans les dépenses d'améliorations techniques réalisées pour les consommateurs en difficulté de paiement ou bénéficiaires de l'aide sociale, sur base de l'initiative du CPAS.

Ces améliorations techniques 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 des types de financement suivants :

TYPE DE FINANCEMENT	BENEFICIAIRE
1. Appareils visant à réduire 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 ;	Propriétaire Locataire
2. 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).	Propriétaire
3. 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, ...).	Propriétaire
4. Recherche de fuite sur installation privée (canalisations souterraines).	Propriétaire Et locataire
5. 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).	Propriétaire

6. Placement de réducteurs de pression en vue de diminuer les consommations et éviter la mise en décharge d'eau potable via le groupe de sécurité du boiler.	Propriétaire Locataire
7. 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.	Propriétaire Locataire
8. Prestation d'un agent du CPAS ou de la commune pour aider les personnes qui ont des difficultés de déplacement ou d'accès (personnes âgées, personnes handicapées, ...) pour relever leur compteur.	Propriétaire Locataire
<b>Le fonds des améliorations techniques ne se substitue pas aux obligations du propriétaire qui a le devoir d'entretenir et réparer le bien mis en location.</b> <b>La mention de la qualité des bénéficiaires est indicative.</b> <b>Toutes questions relatives aux types de financements et à leurs applications peuvent être posées aux distributeurs.</b>	

Les distributeurs sont tenus :

- de prendre en compte les demandes émanant des CPAS pour une utilisation du fonds des améliorations techniques pour les bénéficiaires du fonds social de l'eau ou pour tout autre personne bénéficiaire de l'aide sociale, sur base de l'initiative du CPAS, pour autant que le fonds soit encore disponible.
- de gérer ce fonds. Il n'y a pas de règle spécifique quant au montant de l'intervention. Chaque distributeur peut décider s'il s'agit d'un montant forfaitaire, d'un montant donné ou de la prise en charge de la totalité de la facture. Dans tous les cas, le distributeur devra motiver tout refus.
- de financer les CPAS, pour leur travail d'accompagnement, à hauteur d'un forfait de 80 € par dossier FAT que le CPAS aura introduit auprès du distributeur. Le paiement de ce forfait sera exécuté à l'introduction du dossier, accompagné d'un devis des travaux ou d'une analyse de la surconsommation.
- de justifier les montants utilisés du Fonds pour améliorations techniques, par type d'intervention, lors de la transmission du rapport annuel à la S.P.G.E. La pose de limiteurs de débit, de compteurs à prépaiement, la suppression de raccords en plomb ne peuvent être financées par le FAT, de même que les prestations qui relèvent directement du métier de la distribution d'eau.
- de verser à la SPGE le montant non utilisé du Fonds d'améliorations techniques de l'année précédente. Ce solde sera intégré dans le calcul de la contribution du Fonds Social de l'Eau conformément à l'art. R316 qui répond à un objectif de mutualisation régionale.

Ils peuvent, en outre, utiliser ce fonds pour mettre en place des actions de prévention auprès des consommateurs en difficultés de paiement soit directement, soit en collaboration avec les CPAS.

Les CPAS peuvent, dans le cadre de l'étude des situations des consommateurs en difficulté de paiement, analyser notamment les causes de surconsommation éventuelle. Si une intervention technique est justifiée (telle que mentionnée ci-dessus), le CPAS peut solliciter au distributeur une intervention du Fonds des Améliorations Techniques sur présentation de factures.

Certains distributeurs acceptent de régler directement la facture aux prestataires dès confirmation par le CPAS du bon contrôle des travaux.

Lorsqu'une personne en difficulté de paiement se présente auprès du CPAS afin d'accéder au fonds social de l'eau, une expertise de son logement et une analyse de son mode de consommation devra être initiée par le CPAS dans le cadre des moyens du FAT, si une surconsommation semble être identifiée.

Un formulaire de demande d'intervention du FAT (à remplir par les CPAS pour les distributeurs) est disponible sur le site internet de la SPGE

Une fiche de procédure quant à l'utilisation du Fonds d'Améliorations techniques est à la disposition des CPAS sur le site internet de la SPGE.

La SPGE est tenue de présenter, dans son rapport annuel, l'utilisation du Fonds des Améliorations Techniques. L'évaluation annuelle devra permettre de prendre les mesures adaptées pour une bonne utilisation de ce Fonds.

## **XI. COMPÉTENCE DES C.P.A.S. EN CAS DE DÉMÉNAGEMENT D'UN CONSOMMATEUR EN DIFFICULTÉ DE PAIEMENT**

Il arrive régulièrement qu'un consommateur en difficulté de paiement déménage et change de commune.

Conformément à la loi organique du 8 juillet 1976 sur les C.P.A.S., c'est le C.P.A.S. de la commune où est domicilié le consommateur qui est compétent pour la gestion du Fonds social de l'Eau et non celui de la commune où se trouvait le compteur d'eau pour lequel une facture n'a pas été honorée.

Le dialogue et la coopération entre les C.P.A.S. concernés permettent d'éviter toute difficulté dans le transfert de compétence d'un C.P.A.S. à l'autre en cas de déménagement d'un consommateur en difficulté de paiement.

Une intervention du FSE est toujours liée à un droit de tirage d'un CPAS auprès d'un distributeur. Certaines situations restent problématiques quand un bénéficiaire du FSE déménage vers une commune dont le CPAS n'a pas de droit de tirage auprès du distributeur du domicile précédent.

Une intervention pour apurer ce type de facture peut être introduite via le fonds des améliorations techniques du distributeur auprès duquel la facture reste impayée. Le montant maximum d'intervention pour ce type de cas correspond aux montants précisés au point IX.

## **XII. TRANSMISSION DES DONNÉES RELATIVES AU FSE**

La communication des données dans les délais impartis par le décret assure une efficacité du système. Le retard dans la transmission de données peut bloquer toute la dynamique du fonds puisque certaines répartitions se font à l'échelle de la Région (Article R316). La SPGE, après un courriel de rappel, pourra se baser sur les données de l'exercice précédent, sans régularisation possible.

Si le distributeur n'a toujours pas rempli ses obligations cinq jours après réception du rappel, La SPGE prendra en compte les informations relatives à l'année précédente. Plus précisément, quant à l'information relative au volume, en cas de non communication de celui-ci, la SPGE prendra comme donnée le dernier volume connu et ajoutera, chaque année, un forfait équivalent à 5% du volume. Le chiffre ainsi obtenu permettra de calculer le montant de la contribution de chaque distributeur au fonds social de l'eau.

D'autre part, la non communication des informations utiles à l'établissement du rapport annuel comme le questionnaire rempli par les CPAS pourrait entraîner une analyse faussée de l'utilisation du fonds social de l'eau par l'ensemble des acteurs (Article R311§4). La SPGE établit son rapport annuel notamment sur base de ce questionnaire des CPAS. Ces informations peuvent permettre également d'analyser l'utilisation du fonds et de l'améliorer si nécessaire.

## **XIII. INFORMATIONS UTILES**

Les distributeurs sont disponibles pour répondre aux questions relatives à l'utilisation du fonds social de l'eau.

Pour contacter un distributeur, le site internet d'Aquawal permet de le rechercher en fonction du code postal ou du nom de la commune de son domicile : [www.aquawal.be](http://www.aquawal.be).

Pour tout renseignement complémentaire relatif à la coordination, vous pouvez prendre contact avec Mme Marylène Mutschen de la S.P.G.E. :

- tél. : 081-25.19.34 ;
- e-mail : [marylene.mutschen@spge.be](mailto:marylene.mutschen@spge.be)

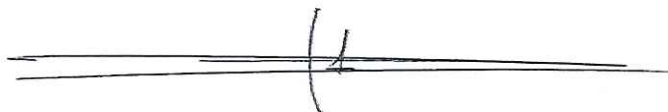
Le site internet de la SPGE reprend les documents suivants :

- les textes légaux,
- la circulaire,

- le formulaire annuel à remplir par les CPAS,
- le rapport annuel de l'utilisation du FSE,
- la communication annuelle du montant de l'intervention financière,
- les présentations données dans le cadre de formation
- la fiche de procédure d'utilisation du FAT,
- une page FAQ (mise à jour régulière),
- les liens utiles :
  - o Aquawal .
  - o Plan Wallon de Lutte contre La pauvreté.
  - o L'outil d'analyse de la consommation de la SWDE.
  - o L'UVCW (pour trouver les coordonnées de son CPAS – voir « fiches communales »)

Namur, le 10/05/2019

Le Ministre de l'environnement,

A handwritten signature in black ink, consisting of a long horizontal line with a vertical stroke intersecting it near the center, and a small loop at the end of the horizontal line.

Carlo DI ANTONIO