Guide d'utilisation de la plateforme FSE pour les CPAS et les distributeurs

Version.actualisée.- .novembre.868❷

Table des matières

1. Présentation et accès à la plateforme 2
2. La page d'accueil 3
3. Chiffres clés 2026 3
4. Introduire une demande d'intervention FAT 4
5. Introduire une demande d'intervention FSE 6
6. Notifications 8
7. Échéances et obligations du CPAS 8
8. FAQ 9
9. Guide pour les distributeurs d'eau 11
10. Glossaire 13
11. Contact 13

1. Présentation et accès à la plateforme

- La plateforme est accessible aux CPAS et aux distributeurs d'eau depuis mai 2022. Elle permet de gérer les demandes relatives au FSE et au FAT, de consulter en temps réel la disponibilité des enveloppes et de faciliter la rédaction des rapports légaux annuels.
- Adresse : https://fse.spge.be/fr/ – connexion avec votre identifiant et votre mot de passe.



- Mot de passe oublié : cliquez sur « mot de passe oublié » et indiquez votre adresse e-mail ; ouvrez ensuite le message reçu et cliquez sur le lien afin de créer un nouveau mot de passe.
- Un compte supplémentaire peut être créé pour un collègue. Si vous souhaitez un accès supplémentaire, vous pouvez le créer via le formulaire se trouve sur la page de connexion/accueil qui est https://fse.spge.be/ . Le lien direct pour créer un « nouveau/autre » compte : https://fse.spge.be/fr/inscription-cpas/ .Ensuite, vous pouvez vous connecter à la plateforme via ce lien précité à savoir https://fse.spge.be/

2. La page d'accueil



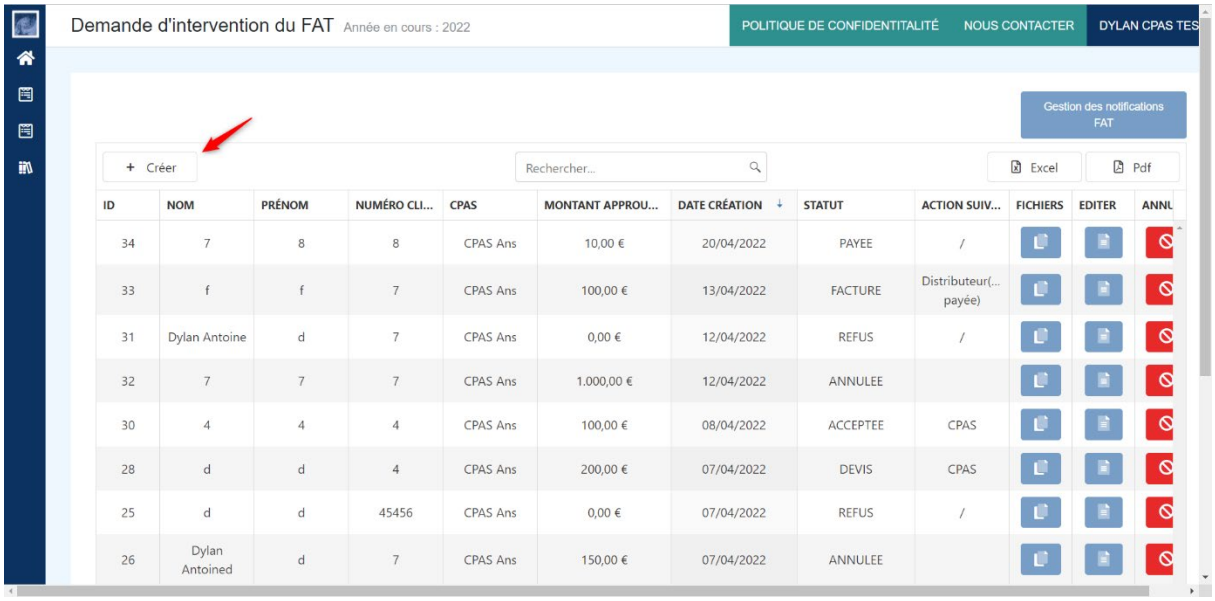
- **Statistiques FAT** : nombre et montant des interventions clôturées, en cours et refusées.
- **Statistiques FSE** : nombre et montant des interventions clôturées, en cours et refusées.
- **Droit de tirage unique restant** : montant du droit de tirage unique moins le montant total des interventions FSE clôturées.
- **Pourcentage d'utilisation** : montant des interventions FSE clôturées divisé par le montant du droit de tirage unique.
- **Graphique** : évolution mensuelle du montant total des interventions clôturées.
- **Informations générales** : coordonnées de votre CPAS et des distributeurs liés (téléphone, e-mail) et montants de votre fiche FSE.

3. Chiffres clés 2026

- Contribution : 0,0339 € par m^3 facturé en 2026, indexée chaque année.
- Plafond d'intervention : 649 € par intervention, majorés de 130 € par personne à partir de la 4e personne du ménage (effet au 1er janvier 2026).
- Dérogations au plafond : en cas de fuite et surconsommation, ou en cas de cumul de plusieurs années d'arriérés sans intervention antérieure du FSE.
- Répartition de l'enveloppe : 80 % pour le FSE, 10 % pour les frais de fonctionnement (9 % CPAS, 1 % SPGE) et 10 % pour le FAT.

4. Introduire une demande d'intervention FAT

1. Cliquez sur l'onglet « Demande d'intervention du FAT », puis sur le bouton «Créer».



2. Complétez les **informations générales** : référence de dossier interne (facultatif) ; le CPAS et la date de création sont automatiques ; le distributeur est prérempli et modifiable si le CPAS est lié à plusieurs distributeurs.
3. Complétez les informations du **bénéficiaire**. Champs obligatoires : nom, prénom, rue, numéro, code postal, localité et numéro de client. Précisez aussi son statut (propriétaire ou locataire). Si la demande est faite par une autre personne, une seconde adresse de facturation peut être ajoutée.
4. Ajoutez le **devis** : il est indispensable pour soumettre la demande, sans quoi le distributeur ne peut pas la valider.
5. Soumettez la demande, puis suivez son évolution dans les statuts ci-dessous. Après approbation, consultez le montant approuvé, ajoutez la facture, indiquez si le forfait a été payé et validez ; la demande passe alors « en attente de paiement».

Statuts d'une demande FAT

Statut	Signification
SOUMISE	Le CPAS a soumis une demande d'intervention FAT.
APPROUVEE	Le distributeur a validé la demande.

Statut	Signification
REFUSEE	Le distributeur a refusé la demande. Elle ne peut plus être réactivée.
EN ATTENTE D'INFORMATION	Le CPAS attend une information de la part du distributeur.
EN ATTENTE DE PAIEMENT	En attente du paiement par le distributeur.
PAYEE	La facture a été payée par le distributeur.
ANNULEE	La demande a été annulée par le distributeur ou par le CPAS. Elle ne peut plus être réactivée.

Gestion d'une demande FAT en cours

Ajouter.un.fichier.

Pour ajouter des fichiers, cliquez sur le bouton : 

1) Sélectionnez le type de fichier

2) Sélectionnez le fichier depuis votre ordinateur

3) Cliquez sur le bouton « Enregistrer le fichier »

Editer.la.demande.

Pour éditer une demande, cliquez sur le bouton : 

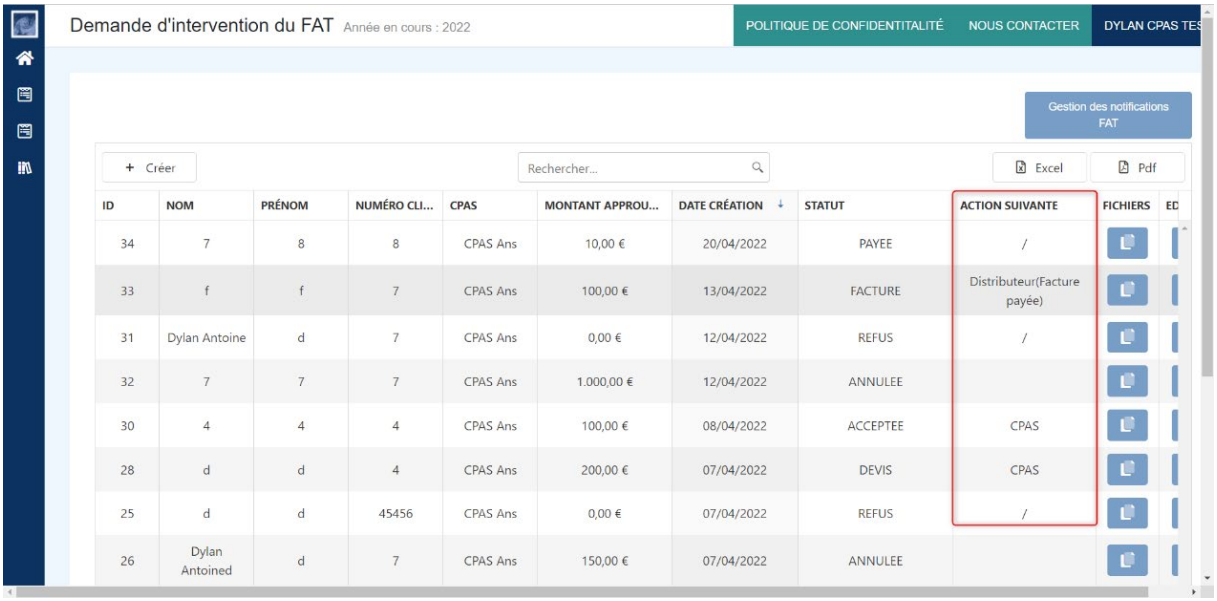
Annuler.la.demande.

Pour annuler une demande, cliquez sur le bouton : 

Action.suivante.

Cette case affiche la personne qui doit réaliser la prochaine action.

- • S’il est écrit « Distributeur », cela signifie que le distributeur doit effectuer une action pour que le flux de la demande continue.
- • S’il est écrit « CPAS », cela signifie que le CPAS doit effectuer une action pour que le flux de la demande continue.
- • « / » : la demande est clôturée.



ID	NOM	PRÉNOM	NUMÉRO CLI...	CPAS	MONTANT APPROU...	DATE CRÉATION	STATUT	ACTION SUIVANTE	FICHIERS	ED
34	7	8	8	CPAS Ans	10,00 €	20/04/2022	PAYEE	/		
33	f	f	7	CPAS Ans	100,00 €	13/04/2022	FACTURE	Distributeur(Facture payée)		
31	Dylan Antoine	d	7	CPAS Ans	0,00 €	12/04/2022	REFUS	/		
32	7	7	7	CPAS Ans	1.000,00 €	12/04/2022	ANNULEE			
30	4	4	4	CPAS Ans	100,00 €	08/04/2022	ACCEPTEE	CPAS		
28	d	d	4	CPAS Ans	200,00 €	07/04/2022	DEVIS	CPAS		
25	d	d	45456	CPAS Ans	0,00 €	07/04/2022	REFUS	/		
26	Dylan Antoined	d	7	CPAS Ans	150,00 €	07/04/2022	ANNULEE			

5. Introduire une demande d'intervention FSE

- Les demandes FSE se créent et se suivent dans l'onglet « Demande d'intervention du FSE », selon la même logique que le FAT : création, gestion de la demande en cours, statuts et notifications.
- Vérifiez que l'enveloppe qui vous est allouée chez le distributeur est suffisante (information directement consultable sur la plateforme).
- Une intervention du FSE est toujours liée au droit de tirage d'un CPAS. Le transfert de droit de tirage entre distributeurs n'est pas possible : si le droit de tirage est insuffisant chez un distributeur, l'enveloppe FAT de ce distributeur peut servir à apurer la facture, dans la limite des plafonds du FSE et sans frais de fonctionnement FAT.

Documents généralement demandés au ménage

- Le relevé d'index réel du compteur d'eau : le fonds ne peut pas intervenir si l'index est estimé.
- La facture intermédiaire ou le décompte annuel.
- Le numéro de client chez le distributeur.
- Les justificatifs de ressources et de charges (revenus, dépenses, composition du ménage, avertissement-extrait de rôle...).

- Pour un locataire sans compteur à son nom : une attestation signée du propriétaire, ainsi qu'un décompte et la facture de régularisation du fournisseur.

Déroulement de la décision

1. Le CPAS statue dans les 30 jours. Durant ce délai, aucune procédure judiciaire ne peut être entamée et la fourniture d'eau ne peut pas être interrompue.
2. Le CPAS transmet sa décision motivée au consommateur par recommandé et informe le distributeur via la plateforme ; le distributeur valide la demande.
3. Le distributeur effectue un prélèvement sur le FSE pour apurer la facture, puis informe le consommateur par courrier de la prise en charge totale ou partielle.

Dans quels cas le FSE peut-il intervenir ? (pour autant que le droit de tirage soit suffisant)

- Avant l'émission de la mise en demeure : oui, dès que la facture est émise.
- Consommateur en règlement collectif de dettes : oui.
- Facture déjà payée par le client : oui. Le distributeur rembourse d'abord le client, puis apure la facture par le FSE.
- Usager sans compteur à son nom : oui (procédure prévue dans la circulaire).
- Dossier déjà en justice et frais judiciaires (dépens, intérêts de retard, frais d'huissier) : oui.
- Montant supérieur au solde dû sur la facture : non.

Il n'existe pas de critère d'octroi formel : la décision repose sur l'enquête sociale. Le FSE ne peut en aucun cas constituer une avance sur une facture à venir.

Statuts d'une demande FSE

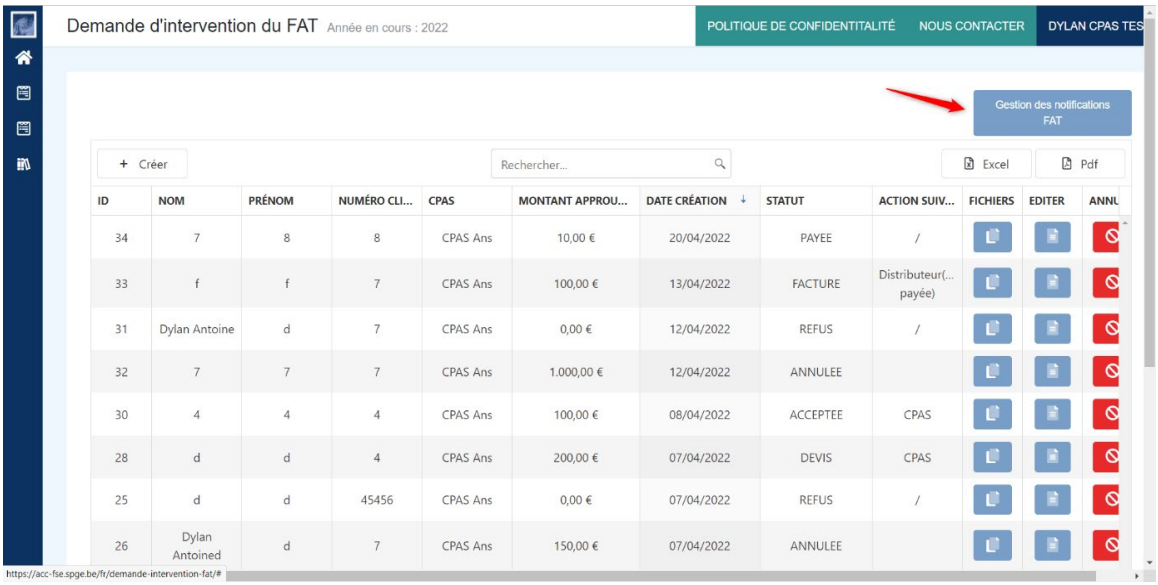
Une demande FSE évolue selon des statuts qui déclenchent chacun une notification par e-mail (voir la rubrique 6). Les statuts sont les suivants :

Statut	Signification	Ce que peut faire le CPAS
REFUSEE	Le distributeur a répondu négativement à la demande.	Soit demander une information supplémentaire (le statut passe alors à « EN ATTENTE D'INFORMATION »), soit ne rien faire : la demande reste « REFUSEE » et est clôturée.
EN ATTENTE D'INFORMATION	Le CPAS a demandé une information	Attendre la réponse du distributeur, qui reçoit une notification. Une fois

Statut	Signification	Ce que peut faire le CPAS
	supplémentaire au distributeur après un refus.	qu'il a répondu, le statut de la demande repasse à « REFUSEE ».
EN ATTENTE DE PAIEMENT	Le distributeur a validé la demande d'intervention.	Aucune action n'est requise à ce stade : le distributeur reçoit une notification l'invitant à régler le montant de la facture.

6. Notifications

- Par défaut, toutes les notifications sont activées : à chaque nouveau statut d'une demande, vous recevez un e-mail de suivi.
- Pour les modifier, cliquez sur « Gestion des notifications FAT ou FSE », décochez celles que vous ne souhaitez pas recevoir et cliquez sur « Sauver ».



7. Échéances et obligations du CPAS

- **Pour le 31 mai de chaque année au plus tard** : le CPAS remplit son rapport d'activités directement sur la plateforme FSE (certaines données sont préencodées).
- **31 mars** : les distributeurs versent à la SPGE les frais de fonctionnement ;
- **30 avril** : la SPGE verse aux CPAS leurs frais de fonctionnement, pour autant que le distributeur ait payé.

- **Droits de tirage complémentaires (DTC)** : les soldes non utilisés d'une année sont redistribués l'année suivante entre les CPAS ayant utilisé au moins 80 % de leurs droits de tirage.
- **Clôture annuelle** (exemple de l'exercice 2025) : le CPAS pouvait encoder ses demandes jusqu'au 13 janvier 2026 à minuit et le distributeur les valider jusqu'au 15 janvier 2026 à minuit. Les demandes encodées après la date limite sont traitées sur les enveloppes de l'année suivante ; celles non validées par le distributeur réapparaissent automatiquement sur la plateforme (dès le 26 janvier 2026) sans ré-encodage. Les dates exactes sont communiquées chaque année par la SPGE.

Récapitulatif des échéances annuelles

Échéance	Acteur concerné	Obligation
31 mars	Distributeurs	Versement à la SPGE des frais de fonctionnement.
30 avril	SPGE	Versement aux CPAS de leurs frais de fonctionnement, pour autant que le distributeur ait payé.
31 mai	CPAS	Rapport d'activités à remplir directement sur la plateforme FSE (certaines données sont préencodées).
Clôture annuelle	CPAS et distributeurs	Exemple de l'exercice 2025 : le CPAS encode ses demandes jusqu'au 13 janvier 2026 à minuit, le distributeur les valide jusqu'au 15 janvier 2026 à minuit ; les demandes non validées réapparaissent sur la plateforme dès le 26 janvier 2026. Les dates exactes sont communiquées chaque année par la SPGE.

8. FAQ

Réponses à communiquer aux ménages avec les montants actualisés pour 2026

Qu'est-ce que le Fonds social de l'eau ?

Une aide financière destinée aux personnes confrontées à des difficultés, parfois temporaires, pour régler leur facture d'eau. Elle est financée par une contribution incluse dans chaque facture d'eau (0,0339 € par m^3 en 2026).

Qui peut en bénéficier ?

Toute personne résidant en Wallonie (hors Communauté germanophone) qui éprouve des difficultés à régler la facture d'eau de sa résidence principale, qu'elle soit locataire ou propriétaire.

Comment introduire une demande ?

Le ménage doit obligatoirement s'adresser au CPAS de sa commune, seul compétent pour décider de l'octroi du FSE. Les documents généralement demandés sont les suivants :

- le relevé d'index correct du compteur d'eau (le fonds ne peut pas intervenir si l'index est estimé : il faut le relever au moment de la demande) ;
- la facture intermédiaire ou le décompte annuel ;
- le numéro de client chez le distributeur d'eau (mentionné sur les factures) ;
- tout document justifiant les ressources et les charges du ménage pour établir son budget.

Le FSE ne peut en aucun cas constituer une avance sur une facture à venir.

Quel est le montant de l'aide ?

Jusqu'à 649 € par intervention en 2026, avec un supplément de 130 € par personne à partir de la 4e personne du ménage. Des exceptions existent en cas de fuite et surconsommation, ou en cas de cumul de plusieurs années d'arriérés sans intervention antérieure du FSE.

Un locataire dont le compteur n'est pas à son nom peut-il en bénéficier ?

Oui. Une attestation signée du propriétaire est requise, ainsi qu'un décompte et la facture de régularisation du fournisseur, afin que l'aide soit appliquée correctement.

L'aide couvre-t-elle les arriérés et les frais supplémentaires ?

Oui. Le FSE peut intervenir pour les factures impayées, même anciennes, pour les frais de rappel ou d'huissier liés à la facture d'eau et pour les cas de surconsommation dus à une fuite (sous certaines conditions).

Que faire d'autre en cas de difficulté de paiement ?

- Demander au distributeur un report d'échéance ou un plan d'apurement en plusieurs mensualités, sans frais.
- Opter pour le paiement mensuel ou trimestriel des factures intermédiaires afin de mieux maîtriser son budget.
- Mettre en place une domiciliation afin de faciliter le paiement des factures.

- Recourir au Fonds d'amélioration technique (FAT) pour financer des travaux visant à réduire la consommation, tels que la réparation de fuites ou l'installation d'équipements économes.

. Guide pour les distributeurs d'eau

Cette partie s'adresse aux distributeurs d'eau, qui utilisent la même plateforme que les CPAS (https://fse.spge.be/fr/) depuis mai 2022. Elle décrit le rôle du distributeur à chaque étape du traitement des demandes.

9.1 Accès et notifications

- Connexion à la plateforme avec votre identifiant et votre mot de passe ; la procédure « mot de passe oublié » est identique à celle décrite à la rubrique 1.
- Le guide de la SPGE pour les distributeurs comporte une rubrique « Gestion des notifications », pour le FAT comme pour le FSE : un e-mail de suivi est envoyé à chaque nouveau statut d'une demande.

9.2 Demandes d'intervention FAT

1. Le CPAS soumet la demande (statut « SOUMISE »), accompagnée du devis : sans devis, le distributeur ne peut pas la valider.
2. Le distributeur valide la demande (« APPROUVEE ») ou la refuse (« REFUSEE ») ; une demande refusée ne peut plus être réactivée.
3. Si le CPAS attend une information de la part du distributeur, la demande est « EN ATTENTE D'INFORMATION ».
4. Après approbation, le CPAS ajoute la facture, indique si le forfait a été payé et valide ; la demande passe « EN ATTENTE DE PAIEMENT ».
5. Le distributeur règle le montant dû ; la demande passe alors à « PAYEE ».
6. Une demande peut être « ANNULEE » par le distributeur ou par le CPAS ; elle ne peut plus être réactivée.

9.3 Demandes d'intervention FSE

- Le CPAS statue dans les 30 jours, transmet sa décision motivée au consommateur par recommandé et informe le distributeur via la plateforme ; le distributeur valide la demande.
- Le distributeur effectue un prélèvement sur le FSE pour apurer la facture, puis informe le consommateur par courrier de la prise en charge totale ou partielle.
- Si le client a déjà payé la facture, le distributeur le rembourse d'abord, puis apure la facture par le FSE.

- Si le droit de tirage du CPAS est insuffisant chez le distributeur, l'enveloppe FAT de ce distributeur peut servir à apurer la facture, dans la limite des plafonds du FSE et sans frais de fonctionnement FAT.
- Le montant de l'intervention ne peut pas être supérieur au solde dû sur la facture.

Statuts d'une demande FSE : rôle du distributeur

Statut	Situation	Rôle du distributeur
REFUSEE	Le distributeur a répondu négativement à la demande.	Aucune action, sauf si le CPAS demande une information supplémentaire (le statut passe alors à « EN ATTENTE D'INFORMATION »).
EN ATTENTE D'INFORMATION	Le CPAS a demandé une information supplémentaire après un refus.	Le distributeur reçoit une notification et répond ; le statut de la demande repasse ensuite à « REFUSEE ».
EN ATTENTE DE PAIEMENT	Le distributeur a validé la demande d'intervention.	Le distributeur reçoit une notification l'invitant à régler le montant de la facture.

9.4 Contribution et échéances

- **Contribution** : chaque distributeur facture la contribution destinée à alimenter le FSE (0,0339 € par m^3 facturé en 2026, indexée chaque année) et l'identifie sur chaque facture d'eau.
- **31 mars** : les distributeurs versent à la SPGE les frais de fonctionnement
- **30 avril** : la SPGE verse aux CPAS leurs frais de fonctionnement, pour autant que le distributeur ait payé.
- **Soldes non utilisés** : les soldes non utilisés des enveloppes FSE et FAT sont ristournés par le distributeur à la SPGE, puis redistribués en droits de tirage complémentaires aux CPAS ayant utilisé au moins 80 % de leurs droits de tirage.
- **Clôture annuelle** (exemple de l'exercice 2025) : le distributeur pouvait valider et encoder les demandes jusqu'au 15 janvier 2026 à minuit (le CPAS jusqu'au 13

janvier). Les demandes non validées réapparaissent automatiquement sur la plateforme dès le 26 janvier 2026, sans ré-encodage.

10. Glossaire

- **Fonds social de l'eau (FSE)** : mécanisme d'aide au paiement des factures d'eau des ménages en difficulté, encadré par le Code de l'Eau. Il est alimenté par une contribution incluse dans chaque facture d'eau.
- **Fonds d'amélioration technique (FAT)** : enveloppe représentant 10 % de la contribution, destinée à financer des travaux ou équipements qui aident les ménages à réduire leur consommation d'eau (par exemple la réparation de fuites).
- **Droit de tirage** : montant mis à la disposition d'un CPAS, chez un distributeur, pour intervenir dans le paiement des factures d'eau. Une intervention du FSE est toujours liée au droit de tirage d'un CPAS.
- **Droits de tirage initiaux (DTI)** : montant 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 précédente.
- **Droits de tirage complémentaires (DTC)** : montants non utilisés l'année précédente (droits de tirage et solde du FAT), mis à disposition l'année suivante des CPAS ayant utilisé au moins 80 % de leur droit de tirage.
- **Droits de tirage uniques (DTU)** : montants des droits de tirage initiaux et des droits de tirage complémentaires d'un CPAS.
- **Facture d'eau** : facture relative à la fourniture d'eau de distribution, majorée, le cas échéant, des frais de rappel ou de mise en demeure et des intérêts de retard.

11. Contact

Laura IKER – 087/29.31.36 – Laura.Iker@spge.be.