

# FONDS SOCIAL DE L'EAU

## RAPPORT 2015



## TABLE DES MATIERES

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 1.     | Données chiffrées pour 2015.....   | 3  |
| 2.     | Evolution des données relatives au fonds social de l'eau .....             | 5  |
| 2.1.   | 2014 versus 2015 : données brutes .....                                    | 5  |
| 2.2.   | 2014 versus 2015 : Premiers constats du doublement de la contribution..... | 6  |
| 2.2.1. | Evolution du nombre d'interventions.....                                   | 6  |
| 2.2.2. | Evolution du montant des interventions.....                                | 7  |
| 2.2.3. | Evolution du nombre de consommateurs en difficulté de paiement .....       | 8  |
| 2.2.4. | Evolution du nombre de m <sup>3</sup> facturés .....                       | 9  |
| 2.3.   | Evolution détaillée par distributeur du taux d'intervention .....          | 10 |
| 3.     | Constats des CPAS.....   | 11 |
| 3.1.   | relevé des données .....   | 11 |
| 3.2.   | Evolution .....  | 12 |
| 3.3.   | Nouvelles remarques issues des rapports 2015 .....                         | 13 |
| 4.     | Modernisation du FSE.....  | 13 |
| 4.1.   | Etat d'avancement des modifications .....                                  | 13 |
| 4.2.   | Communication .....  | 13 |
| 5.     | Annexes.....   | 14 |
| 5.1.   | Annexe 1 .....   | 14 |
| 5.2.   | Annexe 2.....  | 15 |
| 5.3.   | Annexe 3.....  | 15 |
| 5.4.   | Annexe 4.....  | 16 |

## 1. Données chiffrées pour 2015

NOTE PRELIMINAIRE :

Les chiffres repris ci-dessous sont calculés sur base d'une contribution de 0.0250€/m<sup>3</sup> facturé tel que d'application en 2015.

|   |                         |
|---|-------------------------|
| <b>1) <u>Données 2014</u></b>   |                         |
| Nombre de compteurs au 31/12/14 :   | 1.540.792               |
| Nombre de m <sup>3</sup> sur lesquels la contribution est calculée :                              | 152.595.702             |
| Nombre de consommateurs en difficulté de paiement au 31/12/14 :                                   | 141.380                 |
|   |                         |
| <b>2) <u>Contribution 2015 sur base des chiffres 2014</u></b>                                     |                         |
| Contribution 2015 :   | 3.724.222€ <sup>1</sup> |
| dont : droit de tirage :  | 3.165.589€              |
| frais de fonctionnement des CPAS et de la SPGE :  | 372.422€                |
| fonds pour améliorations techniques :   | 186.211€                |
| Droits de tirage complémentaires :  | 308.000€                |
|   |                         |
| <b>3) <u>Utilisation du FSE en 2015</u></b>   |                         |
| Nombre d'interventions en 2015 :  | 8.977                   |
| Montant total des interventions :   | 2.418.601€              |
| Montant moyen des interventions :   | 269.42€                 |
| Rapport entre le nombre d'interventions et le nombre de raccordements :                           | 0,58 %                  |
| Rapport entre le montant des interventions et les droits de tirage initiaux :                     | 76,40%                  |
| Rapport entre le montant des interventions et les droits de tirages initiaux et complémentaires : | 68,22%                  |
| Montant utilisé du Fonds pour améliorations techniques :  | 16.637€                 |
| % d'utilisation du Fonds pour améliorations techniques :  | 8,93%                   |
|   |                         |

<sup>1</sup> Le montant initial de la contribution de 3.724.222 € a été ramené à 3.165.589 € pour la répartition des droits de tirage entre les CPAS. Le delta s'explique par le volume d'eau facturé par certains distributeurs qui n'opèrent qu'en zone industrielle

|  |   |
|--|---|
| <b>4) <u>Montant du plafond</u></b>  |   |
| Montant plafonné de l'intervention du Fonds social de l'eau en 2015 (indexation) : | <b>308€ + 92€ par personne</b> faisant partie du ménage à partir de la 4ème |

## 2. Evolution des données relatives au fonds social de l'eau

### 2.1. 2014 VERSUS 2015 : DONNEES BRUTES

| Années  | 2014        | 2015         |
|---|-------------|--------------|
| Montant de l'enveloppe (montant disponible pour les dépenses d'intervention) – Droit de tirage initiaux | 1.598.673€  | 3.165 .589 € |
| Droits de tirage complémentaires  | 325.000 €   | 308.600 €    |
| Droits de tirage totaux   | 1.923.673 € | 3.474.189 €  |
| Montant total des interventions   | 1.535.826 € | 2.418.601 €  |
| Montant moyen des interventions   | 243,05€     | 269,42€      |
| Nb d'interventions  | 6.319       | 8.977        |
| % d'utilisation des DTT <sup>2</sup>  | 82 %        | 68 %         |
| % d'utilisation des FAT <sup>3</sup>  | 9 %         | 9 %          |

Par rapport à 2014, on peut constater pour 2015 :

- une augmentation significative du nombre d'interventions : + 42 % ;
- une augmentation importante du montant total des interventions : + 57,48 % ;
- une augmentation du montant moyen des interventions : + 10,85 % ;
- une diminution du pourcentage d'utilisation des droits de tirage ;

<sup>2</sup> DTT = Droits de tirage totaux (droits de tirage initiaux DTI+ droits de tirage complémentaires DTC)

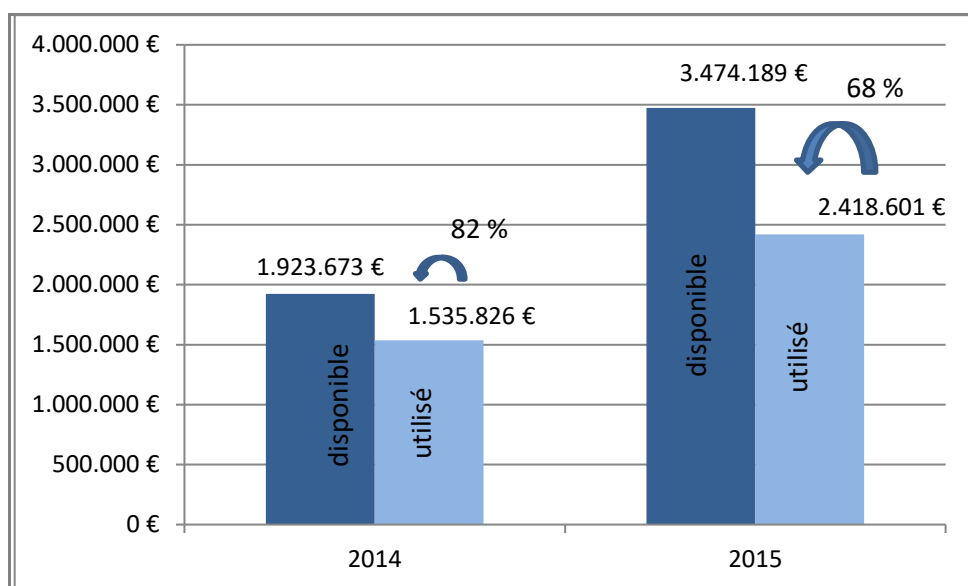
<sup>3</sup> FAT = Fonds d'amélioration technique

- un statut quo du pourcentage d'utilisation du fonds pour améliorations techniques.

Une analyse des chiffres nous indique clairement une augmentation :

- du nombre d'interventions ;
- du montant total des interventions ;
- du montant moyen des interventions.

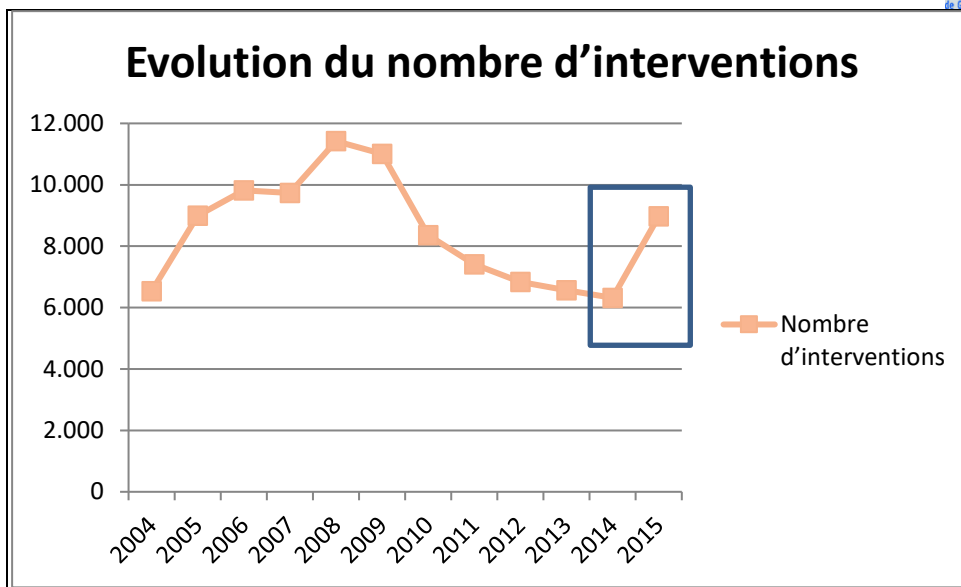
Par contre le % d'utilisation du FSE diminue et ce parce que le nombre et le montant des interventions n'ont pas doublé comme l'enveloppe disponible.



## **2.2. 2014 VERSUS 2015 : PREMIERS CONSTATS DU DOUBLEMENT DE LA CONTRIBUTION**

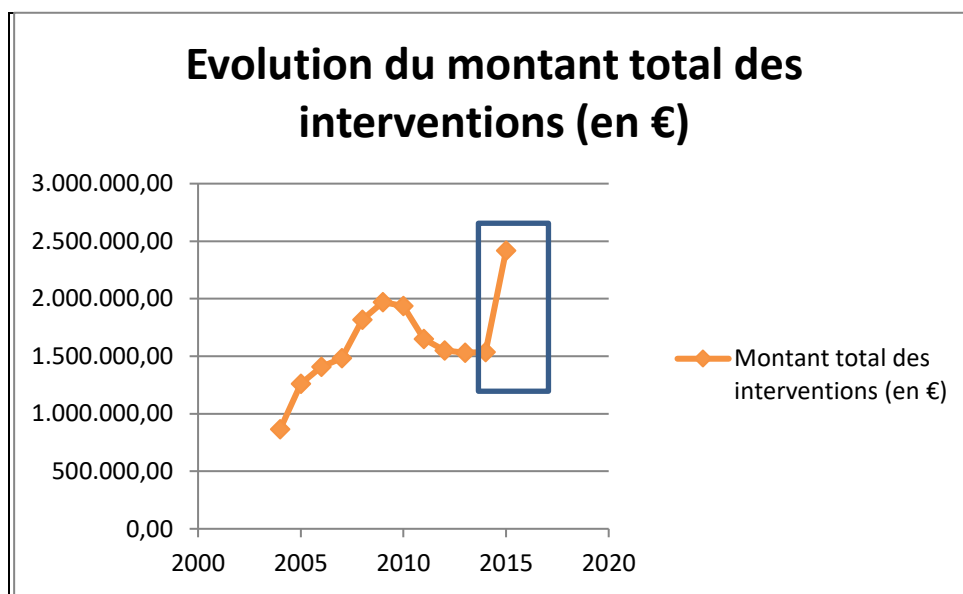
### **2.2.1. Evolution du nombre d'interventions<sup>4</sup>**

<sup>4</sup> Sur base des données chiffrées reprises en annexe 1



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

#### 2.2.2. Evolution du montant des interventions<sup>5</sup>

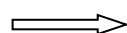


Les premiers impacts du doublement de la contribution s'observent au niveau des droits de tirage :

- Une enveloppe disponible plus importante : 3.165.589 € (au lieu de 1.598.673 €) ;
- Et qui permet de satisfaire les demandes de 2015 pour un montant de

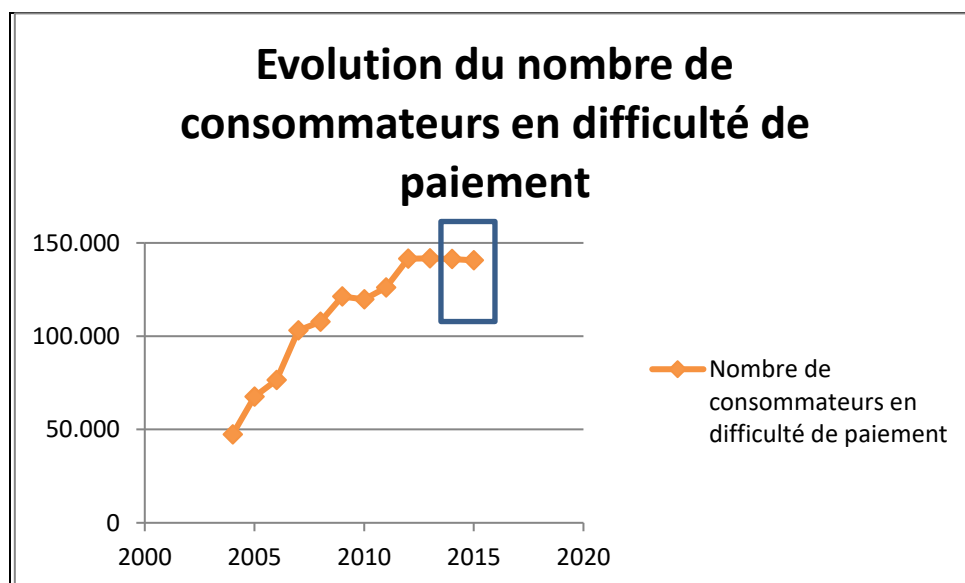
<sup>5</sup> Sur base des données chiffrées reprises en annexe 1

2.418.601 € (au lieu de 1.535.826 € en 2014).



Rencontre des besoins du terrain.

### 2.2.3. Evolution du nombre de consommateurs en difficulté de paiement<sup>6</sup>



De 2004 à 2012 : on observe une augmentation liée à la mise en place et à la connaissance du système.

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

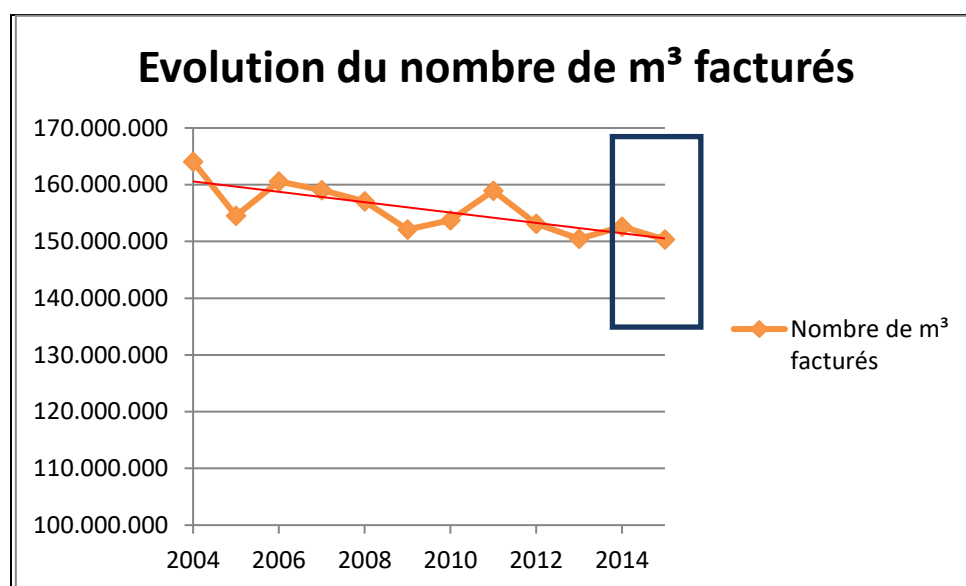
<sup>6</sup> Sur base des données chiffrées reprises en annexe 2



- le fait de pouvoir bénéficier d'autres aides pour des dépenses distinctes (ex : prime énergie) permettrait à certains consommateurs d'honorer leur facture d'eau ;
- la politique sociale de certains distributeurs. En effet, leurs différentes actions permettraient d'éviter au consommateur de se retrouver en situation de difficulté des paiements.

Simulation pour le futur : augmentation du nombre de consommateurs en difficulté de paiement.

#### 2.2.4. Evolution du nombre de m<sup>3</sup> facturés<sup>7</sup>



Depuis 2011 le nombre de m<sup>3</sup> facturés est en diminution. Ceci pourrait s'expliquer par :

- Principalement l'utilisation d'appareils consommant moins d'eau ;
- La diminution de la consommation industrielle (faillite, économie,...) ;
- Une conscientisation de la population à l'utilisation rationnelle de l'eau ;

<sup>7</sup> Sur base des données chiffrées reprises en annexe 3

- Utilisation des eaux de pluie ;

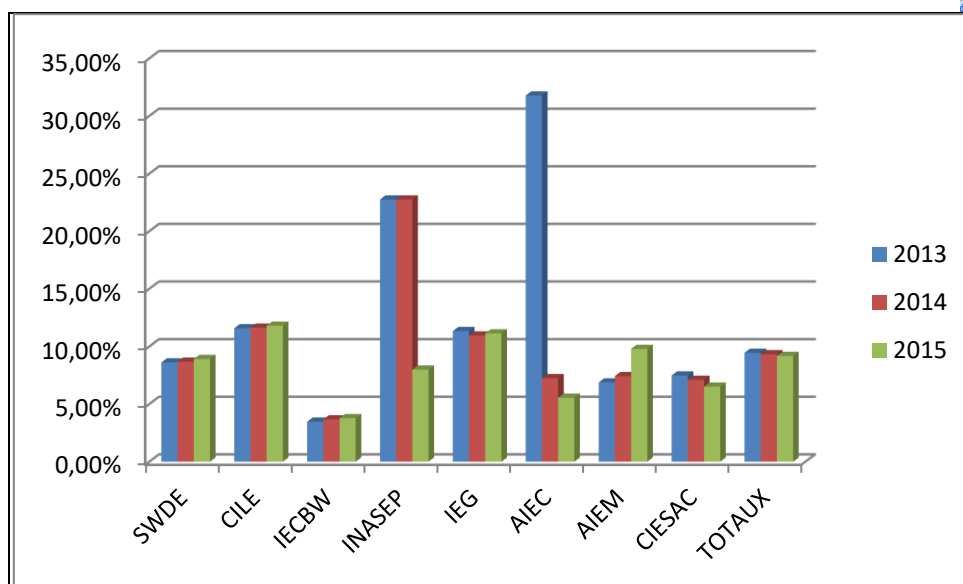
### **2.3. EVOLUTION DETAILLEE PAR DISTRIBUTEUR DU TAUX D'INTERVENTION<sup>8</sup>**

Les ratios repris ci-dessous sont calculés à partir des tableaux de l'Annexe 2

| Distributeurs | Nombre de consommateur en difficulté de paiement / Nombre de compteurs |              |              |
|---------------|--|--------------|--------------|
|               | 2013   | 2014         | 2015         |
| SWDE          | 8,62%  | 8,68%        | 8,91%        |
| CILE          | 11,58%   | 11,63%       | 11,80%       |
| IECBW         | 3,47%  | 3,67%        | 3,78%        |
| INASEP        | 22,75%   | 22,75%       | 7,99%        |
| IEG           | 11,34%   | 10,95%       | 11,13%       |
| AIEC          | 31,78%   | 7,25%        | 5,55%        |
| AIEM          | 6,88%  | 7,43%        | 9,79%        |
| CIESAC        | 7,48%  | 7,10%        | 6,51%        |
| <b>TOTAUX</b> | <b>9,45%</b>   | <b>9,33%</b> | <b>9,03%</b> |

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

<sup>8</sup> Hors distributeurs communaux



L'écrêtement des statistiques est justifié par le fait que :

- Pour l'INASEP : les données communiquées ne sont pas à jour pour des problèmes informatiques internes au distributeur pour 2013 et 2014. En 2015 les données ont été actualisées,
- Pour l'AIEC : l'AIEC surestimait les consommateurs en difficultés de paiement dans la mesure où elle comptabilisait plusieurs fois la même personne puisqu'elle estimait que chaque facture impayée correspondait à un consommateur en difficultés de paiement (l'AIEC émettait plusieurs factures intermédiaires par an). Les données de 2014 et 2015 ont été actualisées.

On observe une certaine stabilité au cours des 3 dernières années.

Pour pouvoir faire face à une prévision d'augmentation du nombre de consommateurs en difficultés de paiement, le doublement de la contribution a pris effet le 01/01/2015.

En effet ce n'est pas une augmentation du nombre de compteurs (et par conséquent de la contribution du FSE) qui permettrait de disposer d'une enveloppe plus large.

### 3. Constats des CPAS

#### 3.1. RELEVÉ DES DONNÉES :

| Données (1)  | 2014 | 2015 |
|--|------|------|
| Nombre de rapports reçus                                   | 133  | 97   |
| Nombre d'heures prestées par mois par les CPAS pour le FSE | /    | 1669 |
| Nombre de demandes introduites                             | 4274 | 5141 |
| Nombre de dossiers refusés                                 | 666  | 1066 |

(1) Nombre de CPAS en Wallonie : 253

La moyenne annuelle de traitement des dossiers introduits ne peut être calculée à ce jour (notions introduites seulement en 2015).

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

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

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

- *Disponible suffisant dans le chef du bénéficiaire ou certains postes du budget excessifs ;*
- *Manque de collaboration, mauvaise volonté manifeste de la personne, ne fait pas les démarches demandées ;*
- *Facture sur base d'une estimation de la consommation ;*
- *Renvoi vers la médiation de dettes, le RCD ou la guidance budgétaire si le CPAS constate un endettement global ;*
- *Récurrence des demandes suite au non-paiement systématique des factures mensuelles ou ne s'est pas responsabilisé en ne payant pas ses factures intermédiaires alors que le budget le permettait ;*
- *Plafond annuel atteint par le bénéficiaire (parfois même avec rétroactivité) ;*
- *Renonciation de la part de la personne.*

Il sera intéressant à l'avenir de poursuivre l'analyse des refus pour adapter le FSE si nécessaire.

### **3.2. EVOLUTION**

| Remarques de 2014  | Action en 2015   |
|--|--|
| Diminution et insuffisance des droits de tirage                        | Doublement de l'enveloppe disponible   |
| Information parfois tardive relative aux montants des droits de tirage | Plan de communication plus suivi<br>Meilleur respect des timings pour tous les acteurs |
| Surcharge de travail pour les CPAS                                     | Frais de fonctionnement plus élevés  |

### **3.3. NOUVELLES REMARQUES ISSUES DES RAPPORTS 2015 :**

- Rapport huissier/distributeurs :

Problèmes de communication entre les distributeurs et les CPAS sur la liste des dossiers déjà transmis à huissier.

- Utilisation du fonds :

Problématique de la période charnière Décembre-Janvier.

- Facturation :

Demande de facturation mensuelle.

- Améliorations techniques :

Demande d'utilisation à titre préventif.

- Contrôle de la consommation :

Historique des consommations et signalement des consommations anormales.

**Les réponses à ses remarques seront soit formulées lors des séances de formation, soit intégrées dans la nouvelle réglementation.**

## **4. Modernisation du FSE**

### **4.1. ETAT D'AVANCEMENT DES MODIFICATIONS :**

Les principales modifications du FSE concernent les points suivants qui sont en phase de finalisation au niveau décrétable et réglementaire:

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

### **4.2. COMMUNICATION :**

L'amélioration de la communication va pouvoir se faire de différentes façons :

- Le site internet de la SPGE contiendra des informations supplémentaires comme par exemple :
  - ❖ une page FAQ qui sera mise à jour régulièrement ;
  - ❖ Le manuel de procédure (nouvelle version) ;
  - ❖ Une fiche de procédure spécifique pour l'utilisation du FAT ;
  
- Des formations pour les CPAS seront organisées.

Les prochaines éditions du rapport annuel pourraient également contenir des témoignages et des analyses de l'utilisation du FAT.

Enfin, le FSE contribue aux actions menées dans le cadre du Plan Wallon de Lutte contre la Pauvreté : [www.luttepauvrete.wallonie.be/eau](http://www.luttepauvrete.wallonie.be/eau)

## **5. Annexes**

### **5.1. ANNEXE 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                                 |
| <b>2014</b> | <b>6.319</b>           | <b>1.535.825,57</b>                    | <b>243,05</b>                          |
| <b>2015</b> | <b>8.977</b>           | <b>2.418.600,99</b>                    | <b>269,42</b>                          |

### 5.2. ANNEXE 2

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

### 5.3. ANNEXE 3

| Date | Nombre de m <sup>3</sup> facturés |
|------|-----------------------------------|
| 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        |
| <b>2014</b> | <b>152.595.702</b> |
| <b>2015</b> | <b>150.347.475</b> |

#### 5.4. ANNEXE 4

| Distributeurs | Nb compteurs     |                  |                  | Nb de consommateurs en difficulté de paiement |                |                | Nb interventions |              |              |
|---------------|------------------|------------------|------------------|---|----------------|----------------|------------------|--------------|--------------|
|               | 2013             | 2014             | 2015             | 2013  | 2014           | 2015           | 2013             | 2014         | 2015         |
| SWDE          | 1.027.719        | 1.036.563        | 1.051.105        | 88.603  | 90.013         | 93.650         | 4.008            | 4.011        | 5.704        |
| CILE          | 250.332          | 252.088          | 253.285          | 28.996  | 29.327         | 29.877         | 1.143            | 989          | 1.592        |
| IECBW         | 79.688           | 80.638           | 81.853           | 2.765   | 2.956          | 3.095          | 442              | 455          | 463          |
| INASEP        | 36.226           | 36.226           | 35.883           | 8.243   | 8.243          | 2.867          | 170              | 170          | 219          |
| IEG           | 22.204           | 22.204           | 22.416           | 2.519   | 2.431          | 2.496          | 100              | 99           | 111          |
| AIEC          | 12.648           | 12.790           | 12.940           | 4.019   | 927            | 718            | 63               | 54           | 98           |
| AIEM          | 11.810           | 11.938           | 12.080           | 813   | 887            | 1.183          | 136              | 62           | 91           |
| CIESAC        | 2.514            | 2.592            | 2.565            | 188   | 184            | 167            | 25               | 21           | 31           |
| <b>TOTAUX</b> | <b>1.519.261</b> | <b>1.540.792</b> | <b>1.558.871</b> | <b>141.737</b>                                | <b>141.380</b> | <b>140.696</b> | <b>6.563</b>     | <b>6.319</b> | <b>8.977</b> |