



Avis d'AQUAWAL relatif aux  
recommandations contenues dans le  
Rapport 2016 du Médiateur au  
Parlement de Wallonie et au  
Parlement de la Fédération Wallonie-  
Bruxelles

S.A. AQUAWAL

Rue Félix Wodon 21 - B 5000 NAMUR

Tél. : +32 (0)81 25 42 30 - Fax : +32 (0)81 65 78 10 - [aquawal@aquawal.be](mailto:aquawal@aquawal.be) - [www.aquawal.be](http://www.aquawal.be)

Namur, le 23 janvier 2018  
(Doc. AQUAWAL 18-006)

## Préambule

AQUAWAL a pris connaissance des recommandations inscrites dans le Rapport annuel du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles qui lui est parvenu au début du mois de décembre 2017.

L'avis sur les différentes recommandations liées à la distribution d'eau contenues dans ce Rapport sont reprises ci-dessous.

## Analyse des recommandations

### W2016 – 26 : examiner la possibilité d'aider les habitants victimes d'inondations récurrents dues à une diminution de captages dans la nappe phréatique.

Cette recommandation a trait à un captage située sur la localité de Boussu pour lequel les prélèvements ont diminué du fait d'une qualité de l'eau dégradée. La SWDE ayant préféré s'alimenter à partir d'autres sources que d'investir dans de coûteux traitements.

La problématique doit se penser de manière globale et une solution à long terme doit être trouvée. Ainsi, ce captage se situant en zone de démergement, nous pensons que c'est par ce biais que ce problème doit se solutionner.

Nous rappelons que l'ensemble des usagers wallons finance le démergement puisque c'est un poste inclus dans le coût-vérité de l'assainissement.

Nous proposons donc que des contacts soient pris avec l'IDEA pour assurer la gestion de l'eau excédentaire dans cette zone.

### W2016 – 27 : donner compétence au juge de décider de la pose d'un limiteur de débit d'eau

AQUAWAL rappelle que le recours au limiteur de débit a été réglementé par le législateur wallon et que le fonds social de l'eau a également fait l'objet de mesures visant à le dynamiser au profit des clients en difficulté de paiement et parmi ceux-ci les plus démunis et ses moyens ont été renforcés.

Le recours en justice systématique à l'autorisation judiciaire se soldera par une aggravation de la situation individuelle des clients concernés (mauvais payeurs ou réellement précarisés) et rejallira inévitablement au final sur la collectivité.

AQUAWAL est persuadée qu'une intervention accrue des CPAS dans l'examen des situations individuelles est indispensable et permettrait de faire la part entre l'utilisation nécessaire du limiteur pour contraindre les clients réellement mauvais payeurs au règlement des sommes dues et la temporisation ou la recherche d'autres solutions (dont le recours au fonds social) pour le public réellement précarisé.

AQUAWAL souhaiterait également que les associations actives dans l'aide sociale, et spécifiquement la lutte contre la précarité, soient incitées à sensibiliser la frange de population concernée qui ne se rend pas aujourd'hui auprès des CPAS afin de disposer de l'aide à laquelle elle a légitimement droit pour payer sa facture d'eau.

#### W2016 – 28 : informer adéquatement les clients en cas de problème de distribution et de qualité d'eau

AQUAWAL est très sensible à l'importance de fournir aux clients concernés par un problème de distribution ou de qualité d'eau des informations claires et précises.

Sur base du Code de l'eau, le plan d'urgence interne de chaque distributeur règle la problématique de l'information, notamment, des clients.

Cette recommandation concernant un cas particulier survenu en 2016 et où seuls deux distributeurs sont concernés, AQUAWAL considère que cette remarque n'est nullement générale pour le secteur de l'eau.

#### W2016 – 29 : mettre en place un système d'indemnisation des commerçants pour les pertes de revenus suite à des travaux publics

AQUAWAL rappelle que la coordination des chantiers en voirie doit à terme limiter le nombre de chantiers menant à une ouverture de voirie, notamment suite à la mise en place de la plateforme POWALCO. Il faut cependant s'attendre à ce que la moindre fréquence s'accompagne d'une plus grande durée moyenne. Nous demandons au législateur d'être attentif à ce risque.

Il ne faut pas perdre de vue que les commerçants profitent d'une voirie toute équipée par les pouvoirs publics et cette voirie est mise gratuitement à disposition des commerçants, ce qui leur permet de disposer d'une clientèle et de services d'approvisionnement en eau, énergie, téléphonie et internet. Cette voirie peut dès lors être considérée comme un facteur de production pour les commerçants. Nous pensons donc que les travaux de voirie doivent faire l'objet d'une gestion normale du risque de par les entreprises concernées.

Cependant, le secteur public doit pouvoir informer correctement et suffisamment à l'avance sur les chantiers prévus, ce qui n'est pas forcément le cas actuellement. La plateforme POWALCO n'a pour l'instant pas pour objectif d'informer les riverains des chantiers prévus, ce qui pourrait être imaginé.

De plus, la garantie de pérennité d'accès des chalds vers les commerces doit être assurée systématiquement.

Dans tous les cas, il est hors de question, pour AQUAWAL que la facture d'eau ne soit augmentée par la mise en place d'un dispositif d'aide dans ce cadre. Le secteur de l'eau doit continuellement investir des montants importants pour respecter les directives européennes actuelles et à venir, garantir la qualité de l'eau, augmenter ses investissements dans les renouvellements de réseau afin d'assurer leur pérennité et leur niveau de performance et sécuriser l'approvisionnement. Si les investissements sont de nouveau grevés par des surcoûts, les objectifs fixés par les contrats de gestion entre la SWDE et la SPGE d'une part et le Gouvernement wallon d'autre part ne seront pas atteints.

L'intérêt général de tous les wallons doit primer sur l'intérêt particulier de quelques-uns. Ce surcoût est en effet destiné à couvrir, par le secteur public, un risque de baisse des profits privés, qui devrait se gérer comme tout autre risque, par l'assurance ou par un fonds alimenté solidairement par les commerçants, ou encore financé par l'impôt des sociétés.

Cependant, en cas de chantier d'infrastructure imprévu ou de dépassement des délais initiaux, cette indemnisation pourrait être prévue puisque le risque avéré a dépassé l'estimation raisonnable.

Enfin, au niveau des modalités pratiques, les difficultés seront très importantes : quels secteurs d'activité ? Quelle taille d'entreprises ? Quel mode d'indemnisation (forfait, fonction de différents paramètres) ? Quelles conditions pour en disposer (arrêt complet de l'activité, inaccessibilité, aucune...) ? Quel coût de gestion administrative ? Quels moyens de recours ? Quelle zone ?

L'identification de la zone couverte est essentielle puisque on peut imaginer que le flux perdu par un commerçant soit récupéré par un concurrent situé hors zone des travaux. Il est donc à notre sens logique que le principe de solidarité entre commerçants joue à plein par la création d'un fonds alimenté par les secteurs concernés.

#### [W2016 – 30 : Créer un certificat de l'eau \(à l'instar du PEB\)](#)

Le Médiateur propose la réalisation d'un tel certificat dans le but de garantir à tous les citoyens une protection sanitaire de niveau équivalent, liée à l'utilisation d l'eau.

Le Passeport-eau des habitations est toujours prévu par le Gouvernement wallon et les procédures devraient être finalisées pour le début de l'année 2018.

#### [W2016 – 31 : réaliser a posteriori des enquêtes ciblées : une solution simple et pratique à la surconsommation d'eau](#)

Cette recommandation est, aux yeux du Médiateur, rencontrée. Le Médiateur attire également l'attention sur l'initiative récente bruxelloise prévoyant l'envoi mensuel d'une facture intermédiaire.

AQUAWAL attire l'attention sur plusieurs points liés à cette thématique :

Tout client qui en fait la demande peut, depuis de nombreuses années, recevoir mensuellement ses factures d'eau et cela sans frais supplémentaire.

Lors de l'octroi de facilités de paiement, la mensualisation des factures ultérieures est systématiquement proposée aux clients afin de mieux répartir la dépense dans son budget.

Généraliser l'envoi de factures intermédiaires mensuelles pour toute la clientèle serait :

- contre-productif (certains clients se plaignent déjà d'avoir très souvent des factures),
- extrêmement onéreux (+de 100 % d'augmentation des coûts totaux d'affranchissement), ces frais supplémentaires se répercuteraient évidemment sur le coût du M<sup>3</sup>.
- n'apporterait pas de valeur ajoutée par rapport au système actuel.

En conclusion, AQUAWAL considère que la mensualisation à la demande, sans frais supplémentaire pour le client, rencontre la recommandation du Médiateur. Une généralisation des envois mensuels pour tous les clients, n'apporterait aucun bénéfice par rapport à la situation actuelle, et vu son coût impacterait le prix de l'eau.

AQUAWAL y est donc opposée.

\*\*\*\*\*