



Namur, le 19 janvier 2021

(Doc. AQUAWAL 21-004)

La précarité hydrique en Wallonie :  
évolution, causes, solutions  
envisageables et le rôle du  
recouvrement

# La précarité hydrique en Wallonie : évolution, causes, solutions envisageables et le rôle du recouvrement

## Table des matières

Préambule : le financement du secteur de l'eau .....	2
Perspectives.....	3
La précarité hydrique : contexte .....	3
La Déclaration de Politique Régionale.....	4
La précarité hydrique est un sujet qui concerne de nombreux acteurs .....	4
La précarité hydrique : évolution .....	6
Les causes de la précarité hydrique .....	7
Le prix de l'eau .....	7
Les consommations trop importantes .....	8
Les restrictions d'accès à l'eau pour cause de non-paiement d'un usager domestique .....	8
Contexte et rétroacte .....	8
La procédure de recouvrement des factures d'eau impayées.....	9
Des règles inégales entre l'eau et l'énergie .....	10
Le non-recours aux droits.....	10
L'expérience flamande .....	10
Etat des lieux des mesures Covid-19.....	11
Vers des solutions.....	12
Quelques principes de base .....	12
Propositions de mesures .....	12
Positions d'AQUAWAL.....	22

## Préambule : le financement du secteur de l'eau

Le secteur de l'eau est un service public qui doit se financer comme une entreprise privée, c'est-à-dire par les ventes. A la différence qu'elle détient un monopole de service public mais est de ce fait nettement plus régulée qu'une entreprise privée et qu'elle est obligée de fournir le service avant d'avoir obtenu le paiement pour la fourniture du service.

Ce mode de financement est en vigueur depuis le début des années 2000. Il présente l'avantage de permettre une certaine stabilité et prévisibilité des recettes et d'ainsi garantir un financement à long terme du service.

Cependant, au regard de l'évolution du contexte dans lequel il opère, ce mécanisme de financement génère des effets contradictoires.

Ainsi, le secteur de l'eau doit actuellement :

- Se financer intégralement par la vente d'eau ;
- ET inciter ses usagers à consommer moins ;
- ET augmenter ses investissements ;
- ET ne pas augmenter les prix ;
- ET ne pas être trop sévère en matière de recouvrement.

Il n'est pas possible d'atteindre l'ensemble de ces objectifs car ils sont tout simplement contradictoires. Il est donc aujourd'hui indispensable de faire des choix politiques clairs.

### Perspectives

Les prix de l'eau doivent évoluer dans les limites de l'inflation, comme cela est mentionné dans la Déclaration de Politique Régionale (DPR), contrairement au prix de l'énergie qui lui n'est pas limité.

Cette disposition, combinée au principe du coût-vérité de l'eau, demande aux distributeurs d'avoir une gestion financière très stricte et de compresser ses coûts au maximum.

Surtout que les besoins en investissements sont encore nombreux (renouvellement de l'infrastructure, assainissement en zone rurale, Schéma régional des ressources en eau 2.0 ...), que différentes réformes sur d'autres secteurs ont eu des conséquences dommageables sur l'équilibre des coûts et des recettes (terres excavées) et que la consommation d'eau, base des revenus, est poussée à la baisse par plusieurs processus (généralisation des citernes d'eau de pluie, évolution technologique des appareils consommateurs d'eau, réutilisation d'eau dans l'industrie...).

### La précarité hydrique : contexte

Les distributeurs d'eau ne sont pas les gestionnaires de la précarité hydrique. Néanmoins, ce sont des services publics et en tant que tels, ils se doivent d'être des acteurs sociétaux et donc des forces de propositions. Les distributeurs d'eau peuvent être considérés comme des acteurs de terrain puisqu'ils ont un contact direct avec les usagers du service. Leurs actions ont également des répercussions sur la société dans son ensemble. Ils sont donc légitimes pour formuler des propositions de diminution de la précarité hydrique.

Cette réflexion s'inscrit dans les débats qui ont lieu depuis plusieurs années sur le sujet. Il s'agit également d'une demande politique et sociétale forte.

Cette demande politique est particulièrement exacerbée aujourd'hui du fait de la crise sanitaire. Celle-ci aboutira plus que probablement à une crise économique couplée à une augmentation des déficits publics. Cette crise économique à son tour par effet de domino se transformera en urgence sociale à brève échéance.

Le Gouvernement wallon a rapidement pris les devants en mettant sur la table des aides financières multiples. Ainsi les personnes qui ont dû subir le chômage temporaire se sont vu octroyer une aide de

40 € sur leur facture d'eau ; le fonds social de l'eau a reçu deux dotations exceptionnelles de 500.000 € afin d'aider davantage de ménages. Enfin, du fait de la crise sanitaire, la limitation du débit et les coupures d'eau ont été prohibées jusqu'au 31 octobre 2021.

Il est donc plus que nécessaire d'anticiper les solutions que la Wallonie peut apporter pour faire en sorte que tout le monde ait effectivement accès à l'eau sur son territoire.

#### **Qu'entend-on par précarité hydrique ?**

On utilise la notion la plus large de la précarité hydrique que l'on pourrait définir comme l'état dans lequel se trouve un ménage qui répond à un des items suivants :

- La facture d'eau représente une partie trop importante du revenu du ménage de sorte qu'il n'est pas à même de l'acquitter ;
- La facture d'eau représente une partie trop importante du revenu du ménage de sorte que cela empêche le paiement d'autres factures ;
- Le ménage n'a pas d'accès technique suffisant à l'eau ;
- Le ménage limite sa consommation pour pouvoir acquitter sa facture, quitte à rogner sur les besoins essentiels en matière d'eau.

#### La Déclaration de Politique Régionale

La DPR 2014-2019 consacre plusieurs paragraphes en rapport avec la précarité en général, et l'hydrique en particulier.

Dans son chapitre 9 : la lutte transversale contre la pauvreté et la réduction des inégalités, il est mentionné : « *Une attention particulière sera également portée à l'accès à l'eau de même que l'accès à l'énergie afin de garantir que chacune et chacun puisse bénéficier de la transition énergétique et non la subir.* ».

Dans son chapitre 21 : la démocratie et la citoyenneté, il est mentionné : « *Dans le cadre de la lutte contre la pauvreté, consolider et développer la fonction d'experts du vécu afin de renforcer le lien entre les citoyens et la fonction publique et d'éliminer le non-recours aux droits et ses causes ;* »

Enfin dans son chapitre 17.2 relatif à l'eau : « *Le Gouvernement utilisera au mieux les moyens du fonds social de l'eau et permettra à davantage de citoyens d'en bénéficier (notamment pour poursuivre l'amélioration des installations d'eau dans les logements). Il amplifiera l'accompagnement des ménages en difficultés de paiement, en collaboration avec les distributeurs et les CPAS. Les missions des tuteurs énergie seront élargies à l'eau. Le placement de limiteurs de débit de l'eau ne sera autorisé qu'après avis du CPAS. Ces mesures ont comme objectif d'éviter les coupures d'eau, prévenir la limitation de débit et assurer une fourniture minimale.* »

La précarité hydrique est un sujet qui concerne de nombreux acteurs

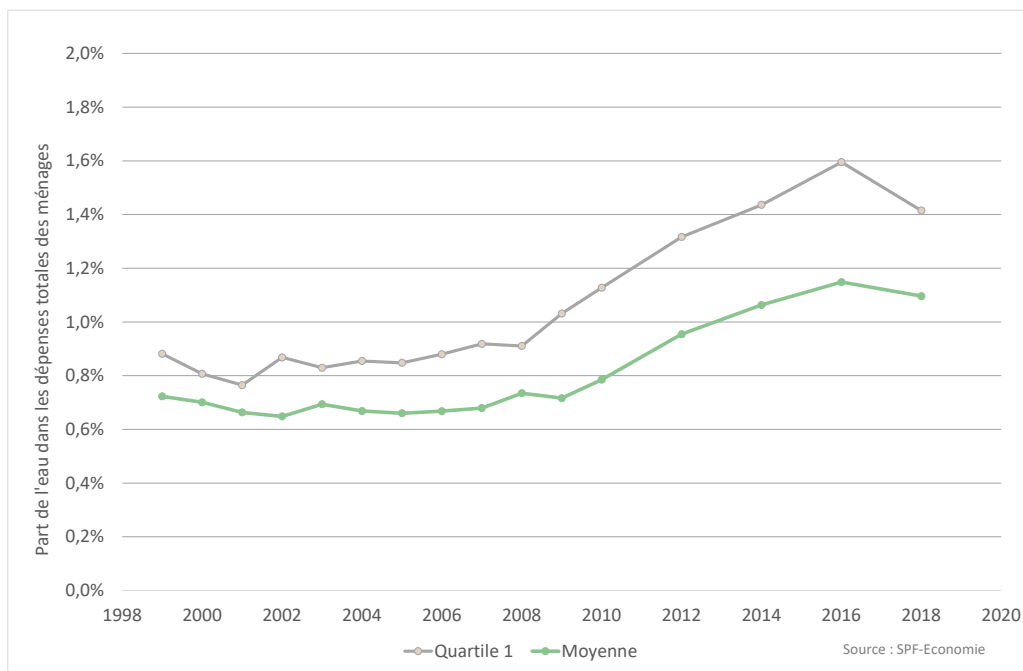
S'il est logique de voir comme acteurs centraux de la précarité hydrique les seuls opérateurs du secteur de l'eau et les CPAS, ce sujet concerne en fait un spectre beaucoup large.

Les autres acteurs qui peuvent légitimement être mentionnés sont (liste non-exhaustive) :

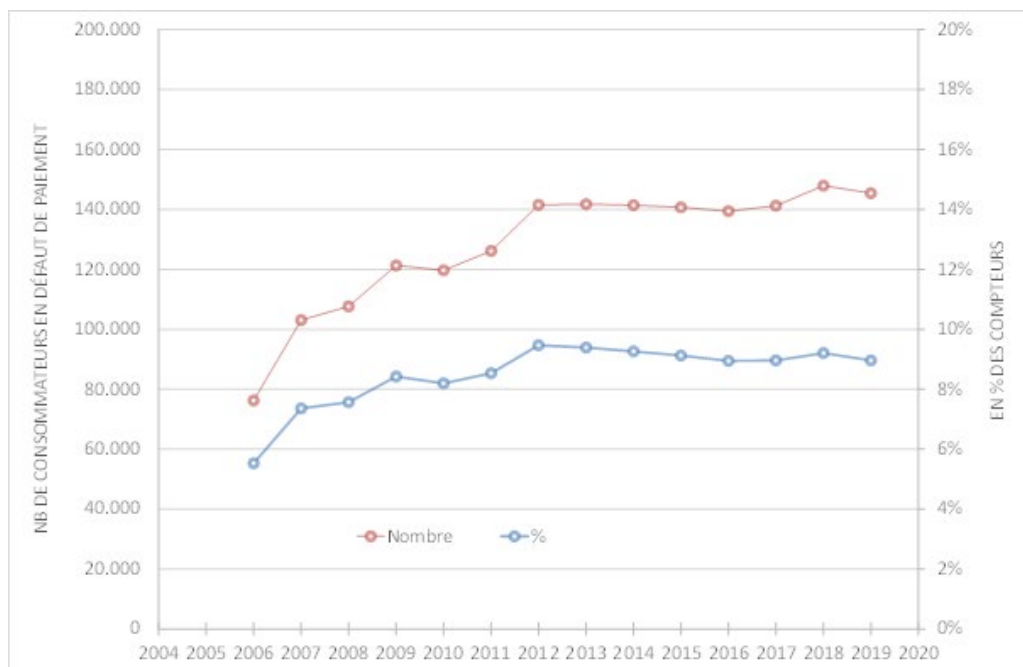
- **La société wallonne du logement et les sociétés de logement de service public** : en tant que gestionnaires du parc de logement public, elles ont un rôle essentiel à jouer dans la maîtrise des consommations d'eau des ménages y résidant.
- **Le Service Public de Wallonie-Logement** : en tant qu'administration dédiée au logement, elle a un rôle central pour la fixation des normes relatives aux habitations concernant les consommations d'eau et le financement de l'amélioration des habitations wallonnes.
- **Les propriétaires-bailleurs et les Agences Immobilières Sociales** : ils peuvent être le levier de l'amélioration des conditions de logement et de renouvellement des appareils consommateurs d'eau.
- **Les communes** peuvent fournir un accès technique aux personnes sans logement fixe. De plus en tant que service administratif de proximité, elles peuvent aussi intervenir directement pour prévenir les situations de décrochage, voire pour les plus grosses communes disposer de personnel pour améliorer les installations intérieures, gérer les domiciliations dans les habitats permanents...
- **Le secteur de la formation** peut enseigner les bonnes pratiques aux corps de métier en lien avec l'eau mais aussi permettre de former les gens sur le terrain tout en améliorant les installations intérieures d'eau.
- **Le secteur associatif** est un des maillons les plus importants de la chaîne. Il peut informer les usagers sur leurs droits, réinstaurer le dialogue avec des personnes en décrochage de par la confiance qu'il est à même de générer au niveau local et le réseau de contacts dont il dispose.
- ...

## La précarité hydrique : évolution

D'après Statbel, en Wallonie, la part des dépenses consacrée à la facture d'eau a augmenté entre 2000 et 2016 et a diminué entre 2016 et 2018 tant en moyenne que pour le premier quartile de revenus.

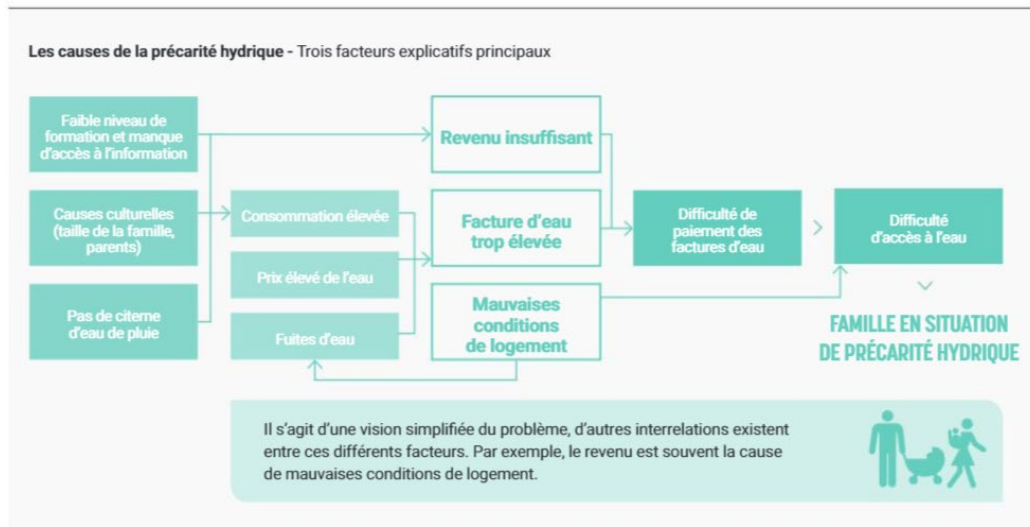


Au niveau des indicateurs disponibles dans le secteur de l'eau, on considère généralement la part d'usagers en défaut de paiement après le délai octroyé par le deuxième rappel (mise en demeure). Ce chiffre est stable autour de 9% depuis 2012.



## Les causes de la précarité hydrique

La Fondation Roi Baudouin identifie plusieurs facteurs jouant un rôle dans l'état de précarité hydrique.

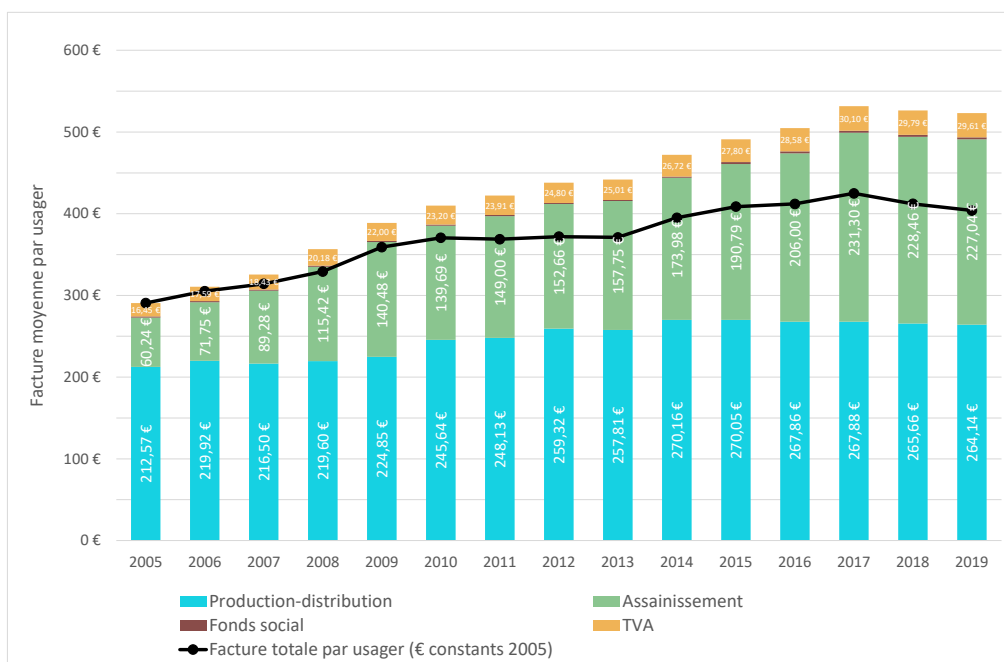


Au-delà de la faiblesse des revenus d'une part de la population, c'est donc la consommation d'eau et le prix de l'eau qui induisent l'état de précarité.

### Le prix de l'eau

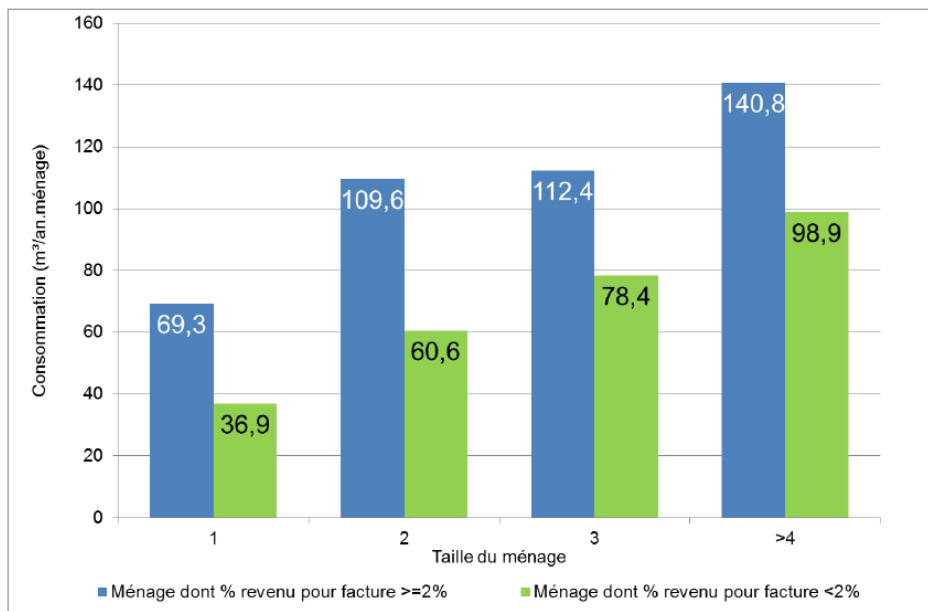
Le prix de l'eau a augmenté entre 2000 et 2016 pour permettre de réaliser les investissements en eau potable et en assainissement nécessaires pour rencontrer les objectifs fixés par les Directives européennes. Le prix de l'eau potable (CVD) n'a plus évolué depuis 2014 et le prix de l'assainissement des eaux usées (CVA) est également resté stable depuis 2017.

En termes réels (en neutralisant l'inflation), le prix diminue. La facture moyenne diminue encore davantage car la consommation d'eau moyenne par usager continue de baisser.



## Les consommations trop importantes

Une étude d'Aquawal en 2015 a montré que le facteur principal entraînant un poids trop lourd de l'eau dans le budget du ménage en Wallonie est la consommation d'eau importante de ménages disposant de peu de revenus.



Il s'agit donc du levier principal pour améliorer l'accès à l'eau des ménages wallons.

## Les restrictions d'accès à l'eau pour cause de non-paiement d'un usager domestique

### Contexte et rétroacte

La procédure visant à la limitation du débit d'eau des usagers en défaut de paiement existe depuis les années 1990 chez certains distributeurs.

Le but de l'introduction d'une telle démarche à cette époque avait un double objectif :

1. Ne pas couper l'eau complètement au ménage concerné et continuer à fournir un service, même réduit.
2. Eviter en parallèle des frais de justice et d'honoraires d'huissiers : ces frais sont conséquents pour l'usager et engendrent un recouvrement long et fastidieux. Il n'était ainsi pas rare d'observer que la créance avait doublé ou triplé avec les frais judiciaires. De plus, une partie des frais, de personnel notamment, devait être mis à charge des autres usagers car ils ne peuvent pas être imputés directement au débiteur concerné.

Pendant de très nombreuses années, il y a eu un vide juridique sur la limitation du débit, qui n'était pas prévue dans la procédure standardisée du Code de l'eau apparue en 2005.

Ce dernier ne prévoyait, en cas de défaut de paiement, uniquement qu'un rappel de paiement, une mise en demeure et une transmission du dossier au CPAS pour intervention éventuelle du Fonds social de l'eau. En cas de persistance de non-paiement, la seule possibilité encadrée par la loi était le recours au juge de paix dans le but d'interrompre l'approvisionnement.



Les CPAS réunis en fédération ont mis ce point en évidence en 2016 en s'interrogeant sur la validité juridique d'une telle limitation. Cela a abouti à une modification réglementaire du Code de l'eau par l'AGW du 31 août 2016, en son article R.270bis-13, permettant, sous conditions aux distributeurs d'eau de mettre en place ces limiteurs. Parmi ces conditions, la possibilité est offerte au CPAS d'intervenir pour interrompre la procédure.

Suite à cette modification réglementaire, le secteur associatif a réagi et des discussions au sein du Cabinet du Ministre de l'Environnement s'en sont suivies. En ont découlé deux études, une réalisée par AQUAWAL afin de déterminer les conditions (socio-économiques, consommation...) des ménages impactés par la procédure, et d'autres données (durée de pose, montant de la créance...). Une étude qualitative a été confiée au Réseau wallon de lutte contre la pauvreté afin de disposer des témoignages de ménages ayant été impactés par la pose.

Enfin, le 10 mai 2019<sup>1</sup> est parue une circulaire ministérielle relative à la précarité hydrique, conséquence des discussions mentionnées ci-dessus. Par cette circulaire, la conditionnalité de la pose a été augmentée et les contraintes techniques allégées pour l'utilisateur. Ainsi, la pose de limiteurs ne se fait plus qu'à partir d'une créance de minimum 1.000 euros et le débit, antérieurement de 50 litres par heure pour une pression de 2 bars, est maintenant de 85 litres par heure sous les mêmes conditions de pression. Enfin, le limiteur ne peut être posé que sur une créance incontestablement due, c'est-à-dire ni sur les factures d'acomptes, ni sur les régularisations estimées par défaut de transmission d'index.

Le fait d'informer le CPAS une seconde fois, avant la pose d'un limiteur de débit dans le but de pouvoir intervenir financièrement, telle que voulue par la modification de l'article R.270bis-13, a permis d'éviter plus de 1.200 poses de limiteurs en 4 ans<sup>2</sup> (141 en 2016, 241 en 2017, 505 en 2018 et 326 en 2019, soit un total de 1.072 sur les trois années).

#### La procédure de recouvrement des factures d'eau impayées

La succession des étapes de recouvrement est en partie standardisée dans le Code de l'eau. Une autre partie dépend du distributeur d'eau. Ainsi, tous les distributeurs ne posent pas de limiteurs de débit. La CILE, in BW, l'INASEP, l'AIEC, l'IDEN ... en placent dans des mesures différentes, dépendant du contexte dans lequel ils évoluent.

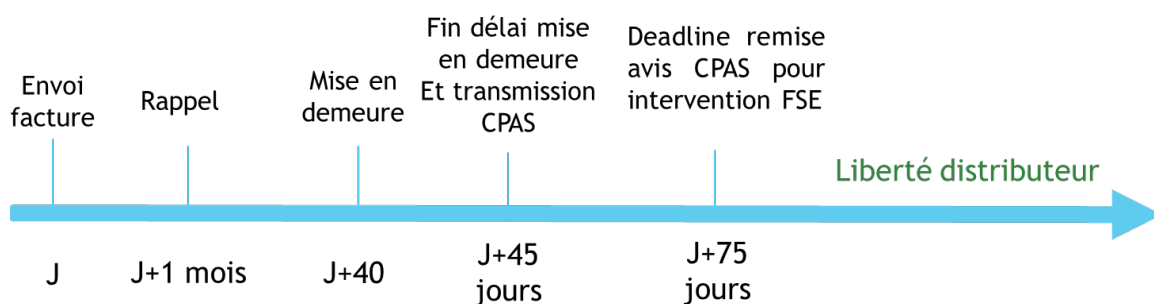


Figure 1 : procédure standardisée de recouvrement (articles R.270bis 10 à 13 du Code de l'eau)

La pose du limiteur est réalisée pour la CILE à J+125 (minimum) et à J+135 dans le cas d'in BW. Ainsi, si la facture est payable en 15 jours, la pose d'un limiteur se fait au plus tôt après 4 mois de non-

<sup>1</sup> Circulaire ministérielle relative à la lutte contre la précarité hydrique du 10 mai 2019.

<sup>2</sup> (SPGE) Rapport d'activités (2016, 2017, 2018 et 2019) du Fonds social de l'eau.

paiement. Cette pose n'est possible qu'après au minimum deux avertissements au CPAS. La première possibilité est offerte par la voie du Fonds social de l'eau. La seconde est offerte au moyen d'un courrier spécifiquement dans le cadre d'un avertissement d'une procédure de limitation de débit.

Ainsi, par deux fois le CPAS a pu intervenir mais ne l'a pas fait, pour des raisons diverses.

En 2019, 1.767 limiteurs ont été posés pour la CILE, l'INASEP et in BW, ce qui représente 0,5% de leurs usagers. On ne peut décemment pas dire qu'il s'agit d'une procédure abondamment utilisée.

De plus, le courrier envoyé aux usagers leur indiquant qu'un limiteur sera placé s'ils ne régularisent pas leurs factures permet déjà de résoudre un grand nombre d'impayés. Au niveau wallon, le résultat de cet avertissement permet le paiement de factures impayées d'environ 70%, sans que cela n'entraîne de pose effective.

Et enfin, il faut souligner que puisque les limiteurs de débit ne peuvent plus être placés que pour les créances supérieures à 1.000 euros, ils sont donc installés soit après au moins deux ans de non-paiement, et/ou du fait d'une consommation très importante. En effet, la facture moyenne d'un ménage s'élève en Wallonie à environ 385€ par an.

Cela pose un problème fondamental puisque plus la créance est importante, moins elle sera facilement éteignable par l'utilisateur. On arrive donc à une situation où le limiteur risque de rester en place plus longtemps.

#### Des règles inégales entre l'eau et l'énergie

Les procédures de paiement des factures sont totalement différentes entre le secteur de l'eau et le secteur de l'énergie, alors que les deux services sont tout autant essentiels. Ainsi, le secteur libéralisé de l'énergie peut mettre en place, via le Gestionnaire du Réseau de Distribution, des compteurs à budget et même couper l'approvisionnement en cas d'impossibilité de placement du compteur. Et cela sans décision de justice, ni même d'information du CPAS concerné. Contrairement aux fournisseurs d'énergie, les distributeurs d'eau ne peuvent pas refuser un client.

Il y a, lorsque l'on compare ces deux services publics essentiels, des contraintes nettement plus importantes imposées au service public comparé à celles imposées aux fournisseurs d'énergie.

#### Le non-recours aux droits

##### L'expérience flamande

En matière de coupure d'eau, la Flandre procède différemment. Elle met en place au niveau communal une Commission locale d'avis. Elle est composée des différentes parties prenantes : distributeur d'eau, CPAS, usager...

L'utilisateur en défaut de paiement est systématiquement invité à la réunion pour trouver une solution à sa situation. Comme l'indique le tableau ci-dessous, il est très rare (dans 9% des cas) que l'utilisateur défaillant se déplace à cette Commission, pourtant destinée à trouver une solution à sa situation.

tabel 67: aantal klanten zonder ondernemingsnummer waarvoor een dossier tot afsluiting werd behandeld op de LAC en aantal klanten aanwezig of vertegenwoordigd.

13 centrumsteden van Vlaanderen	Aantal klanten aanwezig	Aantal klanten waarvoor minstens één dossier werd behandeld	% klanten aanwezig op de LAC waarvoor minstens één dossier tot afsluiting werd behandeld
Aalst	25	241	10.4
Antwerpen	28	1 389	2.0
Brugge*	1	134	0.7
Genk	121	359	33.7
Gent	75	447	16.8
Hasselt	146	288	50.7
Kortrijk	1	429	0.2
Mechelen	17	331	5.1
Leuven	8	446	1.8
Oostende*	13	187	7.0
Roeselare	5	320	1.6
Sint-Niklaas	10	123	8.1
Turnhout	7	292	2.4
13 centrumsteden	457	4 986	9.2
Totaal andere gemeenten	1 703	18 832	9.0
Vlaanderen	2 160	23 818	9.1

3

Cela témoigne du décrochage de ces usagers par rapport à leurs responsabilités administratives. Cela corrobore également l'expérience de la CILE et de la SWDE dans le cadre des mesures Covid. Il est fort possible que cette statistique se retrouve également en cas de judiciarisation des dossiers de pose de limiteurs de débit.

#### Etat des lieux des mesures Covid-19

Suite à la pandémie de Covid-19, les distributeurs d'eau n'ont plus été autorisés à interrompre ou limiter l'approvisionnement en eau et ont également été invités à ôter les limiteurs de débit en place.

L'expérience de la CILE en la matière est intéressante. Ils ont contacté tous les ménages pour lesquels un limiteur était placé. Ainsi, sur les 1.412 ménages concernés, 503 ont vu leur limiteur supprimé (état des lieux à mi-septembre). La réaction aux courriers envoyés par la CILE n'a cependant été que d'environ 15%. On peut légitimement se demander ce que deviennent le millier de ménages n'ayant pas répondu. On peut supposer qu'il s'agit de familles qui ont soit complètement décroché de tout contact administratif ou que le logement est vide, ou encore que le limiteur a été retiré par l'utilisateur lui-même ou que la langue française puisse poser un problème.

L'expérience de la SWDE est fort similaire puisque sur les 163 limiteurs en place, seuls 79 ont pu être retirés (à la mi-octobre) et cela malgré le contact par courrier, mail, passage sur place et dépôt d'avis pour fixation d'un rendez-vous.

<sup>3</sup> VMM : Statistieken – Toepassing Algemeen Waterverkoopreglement – jaar 2017

## Vers des solutions

AQUAWAL, sur base de son expérience, et suite aux très nombreuses réunions qui ont lieu sur ce sujet depuis 2016, a élaboré 20 pistes de solution, en se basant sur les causes primaires identifiées par la Fondation Roi Baudoin.

### Quelques principes de base

Les mesures ci-dessous ne se veulent pas être un virage à 180° de la politique de l'eau. Elles doivent s'inscrire dans l'histoire du secteur de l'eau et de son financement en Wallonie ainsi que dans les plans et programmes, déjà nombreux, qui le concernent directement ou indirectement. Ainsi, les mesures proposées ne doivent pas déroger à quelques principes fondamentaux :

- 1) Les opérateurs de l'eau ne doivent pas se substituer aux autres corps de métier. Ils ne sont ni des services sociaux, ni des sanitaristes, ni une ONG.
- 2) Les seules données personnelles dont doivent disposer les opérateurs sont celles relatives à ses activités principales. Ils ne doivent en aucun cas connaître la situation socio-économique d'un individu ou d'un ménage ni d'autres données à caractère personnel.
- 3) La responsabilité des distributeurs d'eau s'arrête au compteur d'eau. Au-delà il s'agit de l'installation intérieure dont la responsabilité incombe au propriétaire et à l'utilisateur.
- 4) Il faut au maximum éviter que les mesures ne soient financées par la facture d'eau, sans quoi il y a un risque de perdre, par une augmentation du prix de l'eau, les bénéfices obtenus par la mesure.

### Propositions de mesures

L'accès à l'eau est un droit humain et il est impératif de trouver des solutions pour rendre ce droit effectif. Personne ne peut vivre sans eau.

Le problème de la précarité est multifactoriel et les situations des ménages concernés sont très diverses. Une seule mesure ne permettra pas de solutionner toutes les situations. Il faut donc un panier de mesures qui s'attaquent aux différentes causes.

Ce panier doit être évolutif en fonction des retours dont les autorités disposent de par les relais de terrain que sont les CPAS, le secteur associatif et les distributeurs d'eau.

Les mesures qui suivent sont classées suivant le champ d'action de la précarité qu'elles impactent : logement, recours aux droits, amélioration des conditions économiques, etc.

AQUAWAL n'a pas de prérogatives sur un paramètre important déterminant la précarité qui est le revenu des ménages. Il s'agit donc de mesures sectorielles, mais d'autres mesures d'aides peuvent être avantagées, comme les soutiens aux revenus, la fiscalité...

#### Levier 1 : améliorer les conditions de logement

1. Profiter du plan de rénovation des logements publics pour rénover les infrastructures d'eau dans ces logements à l'aide d'audits « eau » (CertIBEau) spécifiques

La Wallonie a lancé un grand plan de rénovation des logements publics. Le parc géré par les Sociétés de Logements de Services Publics s'élève à environ 100.000 logements, souvent en mauvais état.

Les locataires de ces logements ont des conditions socio-économiques plus faibles que la moyenne. Il s'agit donc d'une cible privilégiée pour les actions en matière d'amélioration de l'accessibilité de la facture d'eau.

L'outil permettant de le faire étant le plan d'amélioration, le timing semble parfait pour mettre en œuvre cette action.

Les communiqués de presse à ce sujet ne mentionnent que l'amélioration énergétique de ces bâtiments et le seul point relatif à l'eau a trait à la bonne performance énergétique des installations d'eau chaude sanitaire.

Il y a à notre sens de nombreux points d'amélioration potentiels :

- Les équipements électro-ménagers.
- Les WC à double chasse.
- La mise à l'air de l'évacuation du groupe de sécurité des chauffe-eau individuels.
- Des pommeaux de douche économique.
- L'installation éventuelle de ressources alternatives en eau lorsque c'est faisable techniquement.
- La mise en conformité globale par rapport aux prescriptions techniques du distributeur (CertIBEau).
- De manière générale, toute nouvelle technologie permettant de réaliser des économies d'eau devrait prioritairement être installée dans les logements publics.

## 2. Inclure la réduction de la consommation d'eau dans les rénopacks

Le rénopack est un prêt à tempérament à taux 0 destiné à la réalisation de certains travaux de rénovation, destiné aux propriétaires occupant des logements datant de 15 ans ou plus, à revenus faibles ou moyens.

**Prêts**  
avec préfinancement  
des primes Région  
Wallonne

Qu'est-ce que le RENOPACK ?

Quels travaux ?

Tous les travaux de rénovation compris dans le RENOPACK

- Audit énergétique
- Rapport de suivi de travaux
- Appropriation de l'installation gaz
- Assèchement des murs (infiltration et/ou humidité ascensionnelle)
- Renforcement ou démolition/reconstruction des murs extérieurs instables
- Remplacement des supports (gâchage, hourdis, ...) des aires de circulation
- Isolation thermique des murs ou des sols en contact avec l'extérieur ou un espace non chauffé
- Remplacement des menuiseries ou des vitrages en contact avec l'extérieur ou un espace non chauffé
- Installation d'une pompe à chaleur pour l'eau chaude sanitaire ou d'une pompe à chaleur pour le chauffage ou combinée.
- Installation d'un chauffe-eau solaire
- Installation d'une chaudière à biomasse
- Installation d'un poêle à biomasse local
- Installation d'un système de ventilation simple flux ou double flux avec récupération de chaleur
- Elimination de la méréule ou tout champignon aux effets analogues.
- Elimination du radon
- Amélioration des performances des installations de chauffage et/ou d'eau chaude sanitaire (à l'exception du remplacement et/ou du réglage des appareils)
- Augmentation de l'étanchéité à l'air
- Remplacement de la couverture de toiture
- Appropriation de la charpente
- Remplacement des dispositifs d'évacuation des eaux pluviales
- Isolation du toit ou des combles en contact avec un espace non chauffé
- Appropriation de l'installation électrique

Le seul poste eau concerne le dispositif d'évacuation des eaux pluviales. On pourrait imaginer y inclure d'autres travaux destinés spécifiquement à économiser l'eau. Il faudrait de plus que l'auditeur dépêché dans ce cadre puisse aussi prioriser les travaux à faire en vue de maîtriser la consommation d'eau.

### 3. Responsabiliser les propriétaires dont les locataires ont des consommations élevées du fait d'une installation non-conforme

L'article 44 du Règlement Général de Distribution d'eau prévoit que :

« (...) Lorsque l'utilisateur n'est pas titulaire d'un droit réel sur l'immeuble raccordé, le propriétaire ne peut pas être solidairement et indivisiblement tenu envers le distributeur de toutes sommes impayées par l'utilisateur, pour autant :

› 1° (...)

› 2° qu'une forte consommation inhabituelle ne soit pas consécutive à l'état des installations privées. ».

La seconde condition est importante et pourtant peu connue et donc peu appliquée dans les faits. On pourrait envisager qu'en cas de forte consommation due par exemple aux fuites cachées liées aux boilers ou aux adoucisseurs, la facture soit envoyée au propriétaire et non au locataire. Il pourrait également être prévu que l'obtention d'un CertIBEau conforme décharge le propriétaire en la matière, ce qui serait de plus un incitant pour augmenter le nombre de logements sollicitant cette certification. On pourrait envisager dans tous les cas mieux informer les propriétaires et les locataires sur cette disposition.

### 4. Inclure l'audit CertIBEau pour louer son bien via une Agence Immobilière Sociale (AIS)

Les AIS sont des intermédiaires de location de biens organisées sous forme d'ASBL. Tout propriétaire peut louer son bien à une AIS qui se charge de trouver des locataires. Elle remet également entièrement en état le bien après location, de sorte que le propriétaire ne doit s'inquiéter de rien. Le loyer est garanti et le propriétaire bénéficie de surcroît d'une réduction du précompte immobilier.

Il s'agit donc d'un levier intéressant pour mettre en ordre les habitations pour ce qui concerne les installations d'eau (et d'assainissement). On pourrait en effet inclure l'audit CertIBEau et la remise en conformité de l'installation avant la location du bien par l'AIS. Cela pourrait s'avérer intéressant si couplé avec l'inclusion des économies d'eau dans les rénopacks.

### 5. Mise sur pied des tuteurs-eau (Mesure DPR)

Cette solution est préconisée depuis plusieurs années et **d'ailleurs entérinée dans la DPR.**

L'objectif des tuteurs-eau est double :

1. Permettre une aide à la maîtrise des consommations par l'adoption de comportements adéquats ;
2. Identifier les points techniques qui permettraient de mieux maîtriser les consommations et ainsi activer le Fonds d'Améliorations Techniques.

Il existe deux options pour leur mise sur pied : soit on se base sur les tuteurs-énergie existants, soit on dispose de tuteurs-eau à temps plein.

La première solution a l'avantage de créer des synergies avec le secteur de l'énergie et d'utiliser les visites dédiées à l'énergie pour y adjoindre un audit eau, alors que la seconde solution permet de se concentrer sur l'eau et d'assurer une plus grande centralisation.

Il faut noter que les tuteurs-énergie obtiennent d'excellents résultats en matière de baisse de consommation.

Au niveau du financement de ce service, un système de rémunération à la performance pourrait être imaginé.

#### 6. Comblent le vide laissé par les sanitaristes pour activer le Fonds d'Améliorations Techniques

Un des problèmes liés au Fonds d'Améliorations Techniques est lié à l'absence d'intérêt pour les sanitaristes de se déplacer pour réaliser de petits travaux.

La Ville de Liège, afin de combler ce vide, délègue du personnel technique communal. C'est efficace mais pas possible pour toutes les communes wallonnes.

Plusieurs options peuvent être envisagées pour combler ce vide :

- Généraliser la méthode appliquée à Liège lorsque cela est possible.
- Faire réaliser les tâches par des jeunes en formation en alternance via par exemple l'ASBL « les Compagnons du devoir » ou d'autres centres de formation en alternance.
- Engager 2 personnes à temps plein, sous l'égide d'un organisme à déterminer (Fédé CPAS, ASBL, SWL...), pour faire ces travaux.
- Passer un marché cadre par la SPGE pour disposer d'un pool de sanitaristes.

#### 7. Sensibiliser les fédérations de sanitaristes, les acteurs de l'économie sociale et de la formation à la problématique de l'eau dans le logement

La méconnaissance des règles en matière d'eau et des technologies permettant d'en économiser est flagrante dans le chef des sanitaristes. Environ 90% des logements nouvellement construits ne sont pas en règle avec les dispositions du Code de l'eau en matière d'installations intérieures.

Il s'agit ici d'agir sur le long terme en formant divers publics aux bonnes pratiques en matière de réalisation des installations intérieures et sur le lien entre consommation d'eau et précarité hydrique.

Il convient pour cela de lister les acteurs qu'il faudrait former, les leviers de formations à utiliser (Polygone de l'eau, IFAPME... ) et mettre en place le contenu des formations. Ce point va bien au-delà de la seule thématique de la précarité hydrique et un package global doit être mis en place pour assurer ces formations.

#### 8. Augmenter l'aspect eau de l'Arrêté du Gouvernement Wallon relatif à la salubrité des logements

L'AGW du 30/08/2007 déterminant les critères minimaux de salubrité du Code du Logement précise au niveau sanitaire que chaque logement individuel doit au minimum :

- Satisfaire aux exigences du Règlement Général d'Assainissement des eaux urbaines résiduaires pris en vertu de l'article D.218 du Code de l'eau ;
- Comprendre au moins un point d'eau potable sur réceptacle accessible en permanence et un WC avec chasse d'eau.

Il serait utile d'y insérer :

- la présence obligatoire d'un point d'eau chaude.
- toutes les dispositions techniques contenues dans le Règlement Général de Distribution d'eau (clapet anti-retour, séparation eau de pluie/eau de distribution, absence de plomb... et les prescriptions techniques BELGAQUA, notamment la mise à l'air de l'évacuation du boiler).

#### 9. Ne plus autoriser la domiciliation dans des habitats permanents non pérennisables.

La Wallonie a un plan relatif à l'habitat permanent pour améliorer les conditions de logement.



L'objectif ici serait de ne plus autoriser la domiciliation dans ces habitats. En effet, pour avoir droit aux aides du CPAS, les personnes en difficulté doivent disposer d'une adresse où ils sont domiciliés. Cela pousse certaines personnes vers les seuls logements accessibles pour de maigres ressources, c'est-à-dire des « logements » situés dans des zones HP.

L'idée serait de fournir une alternative à la domiciliation dans un logement public ou privé pour pouvoir bénéficier des droits. Une idée serait de domicilier automatiquement ces ménages à l'adresse du CPAS.

## Levier 2 : améliorer le recours aux droits et informer à leur sujet

### 10. Réinsérer les personnes en décrochage dans le circuit classique de l'aide sociale /inciter les personnes à franchir la porte du CPAS avec l'aide du secteur associatif

De nombreuses personnes ne font pas appel aux droits qui sont les leurs. En ce qui concerne le secteur de l'eau, il s'agit particulièrement du droit de bénéficier d'une intervention du Fonds social de l'eau. Cet état de fait a deux conséquences :

- 1) Certaines personnes en difficulté ne sont pas aidées et entrent donc dans la vraie difficulté de paiement ;
- 2) Ce sont les mêmes bénéficiaires qui sont aidés par le FSE, année après année et toute augmentation des moyens du Fonds ne permettra d'augmenter le nombre de personnes aidées.

Les raisons pour ne pas demander une intervention sont multiples et on peut citer le décrochage de toute formalité administrative (ne plus relever sa boîte aux lettres, ne plus répondre au téléphone...), ne pas être informés de l'existence du Fonds, des problèmes de langue ou de compréhension, ou encore la peur de la stigmatisation en franchissant la porte du CPAS.

Quelle que soit la modalité, il est nécessaire d'y trouver une solution. Le secteur associatif est le mieux placé pour ce faire. Il est proche du terrain et peut donc permettre de regagner la confiance de ces personnes. Ils peuvent également jouer un rôle d'intermédiaire pour la compréhension des droits de chacun ou pour la réalisation de tâches administratives.

A cette fin, il nous faut une liste d'associations qui pourraient jouer ce rôle. Les distributeurs d'eau pourraient mettre cette liste à disposition sur leurs supports, tout comme les CPAS, les associations... Le distributeur d'eau pourrait également rediriger certaines de ces personnes lors des divers contacts, tout comme les juges de paix, les tuteurs-eau, etc.

### 11. Augmenter les missions d'Energie Info Wallonie (EIW)

EIW (<https://www.energieinfowallonie.be/>) est un service d'appui pour les consommateurs d'énergie en Wallonie, créé en 2014 par le Réseau wallon pour l'accès durable à l'énergie (RWADE) et l'asbl Droits quotidiens.

L'objectif est d'informer les citoyens wallons et les travailleurs sociaux sur toute question liée à l'énergie.

Leurs missions pourraient être étendues à l'eau. On pourrait de ce fait profiter des contacts de cette plateforme (liée à l'énergie) pour également rappeler les droits relatifs à l'eau.



## 12. Informer davantage sur le Fonds social de l'eau dans les CPAS et les SLSP

Le fonds social n'est pas forcément connu par les personnes qui y auraient normalement droit. Il est donc proposé de réaliser des campagnes d'affichage au sein des CPAS pour que les personnes qui s'y rendent soient correctement informées.

Une campagne identique pourrait être réalisée dans les logements publics gérés par les SLSP. Cela aurait l'avantage de pointer directement la bonne cible en matière de population.

### Levier 3 : améliorer le fonctionnement du Fonds social de l'eau (FSE)

## 13. Augmenter structurellement le nombre d'interventions du Fonds social (Mesure DPR)

L'objectif est d'augmenter le nombre de ménages aidés par le FSE. Ce chiffre stagne depuis de nombreuses années et plafonne à 10.000, qu'il convient de comparer aux 140.000 ménages ne payant pas à l'expiration du délai de mise en demeure.

Cette stagnation est liée à plusieurs facteurs :

- La stabilité des moyens disponibles pour les droits de tirage ;
- Le montant moyen des interventions lié en partie au plafond déterminé par le Code de l'eau ;
- Le nombre important de dossiers dont l'intervention dépasse le plafond réglementaire ;
- La capacité limitée des CPAS à absorber les demandes et à traiter les dossiers.

Afin d'augmenter le nombre d'interventions, il convient donc structurellement :

- D'augmenter les moyens des droits de tirage ;
- D'augmenter les capacités des CPAS en matière d'analyses des dossiers ;
- De limiter le siphonnage des droits de tirage par des factures trop élevées ;
- De ne pas augmenter le plafond d'intervention concomitamment à la dotation des droits de tirage.

Un des points essentiels est l'augmentation de la dotation annuelle au Fonds social de l'eau. Actuellement d'environ 3,6 millions d'euros par an, elle a été augmentée exceptionnellement de 2 fois 500.000 € du fait des mesures gouvernementales de soutien liées à la crise sanitaire. Il est indispensable de maintenir l'argent dévolu au Fonds social de manière permanente.

Ainsi, afin de ne pas augmenter la facture d'eau en alourdissant la facture pour tout le monde, une dotation provenant du Fonds de protection de l'environnement pourrait être structurellement dévolue à ce Fonds.

Pour rappel, les producteurs d'eau cotisent pour environ 30 millions d'euros par an à ce Fonds de protection par la seule contribution de prélèvement sur les prises d'eau potabilisables. Cette contribution est indexée annuellement. Ainsi, si on ne reverse en dotation au FSE que l'équivalent de l'inflation annuelle, on obtiendrait 600.000 € en moyenne par an supplémentaires et cumulatifs afin d'aider les ménages en difficulté de paiement.

## 14. Développer une plateforme de circulation d'information destinée aux CPAS

A de nombreuses reprises, les CPAS se sont plaints d'un problème de circulation de l'information relatif notamment à l'état des lieux de leur droit de tirage.

Bien que les distributeurs d'eau ne soient pas d'accord avec cette vision des choses, il serait peut-être opportun de réfléchir à la réalisation d'une plateforme informatique permettant à chaque CPAS de

connaître l'état de leurs comptes à l'aide d'un espace personnel qui reprendrait toutes les informations le concernant.

La SPGE pourrait mettre en place cette plateforme informatique, en collaboration avec les CPAS et les distributeurs d'eau.

#### 15. Augmenter structurellement les moyens des CPAS/mise en place de synergies

Un des facteurs limitants est clairement le dimensionnement des CPAS par rapport à l'ampleur de la problématique.

Bien que cela dépende fortement de la manière dont les CPAS sont organisés en interne, on peut néanmoins formuler des propositions pour améliorer la situation.

Les frais de fonctionnement des CPAS étant proportionnels à la dotation au FSE (9% de la contribution), augmenter la dotation va permettre d'augmenter les moyens des CPAS. Néanmoins, ces frais représentent, pour les 253 CPAS concernés par le FSE, un montant de 320.000 € avec de grosses différences entre CPAS, certains recevant une dotation anecdotique.

Une autre possibilité serait de mutualiser la mission d'analyse relative au FSE entre plusieurs petits CPAS voisins, même si cela n'est pas a priori autorisé aujourd'hui par la loi organique en trouvant des solutions pour éviter d'alourdir administrativement cette procédure.

Par ailleurs, les CPAS n'étant pas uniquement sous-dimensionnés pour le secteur de l'eau, mais aussi pour toutes leurs autres missions, ce problème dépasse largement le seul secteur de l'eau.

#### 16. Externaliser les enquêtes sociales à des agents provinciaux pour les CPAS de petite taille

L'échelle communale est certes proche des citoyens, mais elle risque dans certains cas d'être une échelle trop petite au niveau des moyens disponibles pour faire face à la charge de travail. Il est notoire que certains CPAS n'ont pas les dimensions suffisantes pour réaliser l'ensemble du travail nécessaire.

On pourrait donc imaginer que les Provinces puissent venir en appui des communes pour ce qui concerne les enquêtes sociales.

Il existe à cet égard des structures intercommunales qui couvrent des territoires provinciaux qui pourraient être utilisées pour réaliser cette mission, comme par exemple les Organismes d'Assainissement Agréés.

#### 17. Améliorer la formation/l'information aux CPAS sur le FSE

La fédération des CPAS réalise chaque année une ou plusieurs journées de formation de base administrative pour le personnel des CPAS. Parmi les sujets, l'énergie et l'eau sont à chaque fois mis à l'ordre du jour.

Néanmoins, tous les CPAS ne participent pas à ces formations par manque de temps, du fait des déplacements, etc.

On pourrait donc améliorer le processus par l'élaboration d'un syllabus ou d'un memento rédigé par la SPGE qui serait distribué à tous les CPAS et mis en ligne. Cela permettrait à un agent nouvellement engagé dans un CPAS pour traiter le Fonds social de l'eau d'avoir à disposition toutes les informations nécessaires, sans forcément attendre la formation de base administrative de la fédé CPAS. Une newsletter pourrait aussi être envisagée ainsi que des capsules vidéo pour expliquer le Fonds social de l'eau et le rôle du CPAS dans l'accès à l'eau pour tous.

De plus, il devrait pouvoir y avoir un endroit en ligne pour échanger entre les distributeurs d'eau, les CPAS et la SPGE en cas de questions, d'idée nouvelle ou toute autre communication. La plateforme informatique pourrait également être utilisée pour cela.

#### 18. Octroyer un délai plus long pour que le CPAS puisse intervenir lorsqu'il y a eu un avertissement pour pose de limiteurs

Le Code de l'eau prévoit que le CPAS est prévenu concomitamment à l'utilisateur défaillant en cas d'avertissement de pose de limiteurs de débit.

Le CPAS a alors 30 jours pour intervenir, notamment via le Fonds social de l'eau, pour éviter la pose d'un limiteur.

Etant donné que les CPAS doivent travailler à effectif restreint du fait de la généralisation du télétravail, on pourrait porter ce délai à 60 jours. Cela diminuerait légèrement la charge de travail des CPAS et donnerait plus de temps pour trouver une solution. Cependant, il faut noter qu'il s'agit d'une mesure temporaire liée au manque de personnel découlant de la situation sanitaire. Celle-ci ne peut donc être que provisoire et purement conjoncturelle et impliquerait une évaluation à plus long terme.

#### Levier 4 : la facturation de l'eau

##### 19. Mieux informer les usagers sur la possibilité de mensualiser le paiement de leurs acomptes

Les acomptes trimestriels représentent parfois des sommes importantes difficilement payables si elles ne sont pas anticipées, lorsque les fins de mois sont déjà difficiles. Il est donc souhaitable d'octroyer aux ménages qui le désirent la possibilité d'une mensualisation de ces factures, c'est-à-dire de payer un tiers de l'acompte tous les mois, via une domiciliation bancaire. Cette possibilité est déjà offerte par certains distributeurs, mais on estime à environ 10 % la part d'utilisateurs de la SWDE qui y a recours. Il est donc important de pouvoir améliorer l'information quant à cette possibilité pour faciliter les paiements des ménages à faibles revenus.

Cette mesure doit impérativement se réaliser sans coûts supplémentaires - comme l'envoi d'une facture papier ou de lourds développements informatiques – sous peine d'annihiler le bénéfice de cette disposition.

#### Levier 5 : donner un accès technique à l'eau

##### 20. Fournir un accès à des sanitaires publics pour les personnes sans domicile fixe

La problématique du sans-abrisme est souvent négligée lorsque l'on parle de précarité hydrique, car de fait ces personnes passent sous le radar de la facturation.

Néanmoins leur fournir un accès minimum à l'eau est essentiel, notamment en matière d'hygiène. On pense ici aux WC et aux douches.

Ces infrastructures pourraient être subsidiées par la Région wallonne et installées en collaboration avec les villes et communes, qui en auraient la charge d'entretien.

#### Les « fausses » bonnes idées

Si les intentions sont louables, certaines idées sont régulièrement proposées sans pour autant qu'il n'y ait jamais eu d'efficacité prouvée pour réduire la précarité hydrique. Nous avons sélectionné ci-dessous quelques-unes d'entre elles.

### 1. Modifier la tarification de l'eau : partie fixe, tarification sociale, tranche gratuite, progressivité accrue, composition du ménage...

La précarité (hydrique ou non) est un sujet complexe. Il n'existe pas une seule précarité, mais de multiples raisons, expériences et chemins de vie. Si pour certains ménages il s'agit d'avoir un accès à un logement plus salubre, d'autres ont du mal à payer leur facture du fait d'une surconsommation. D'autres encore s'auto-restreignent volontairement faute de moyens ou payent la facture d'eau en sacrifiant des postes majeurs comme la santé ou l'éducation. Le nombre de situations possibles est élevé.

Or, la tarification de l'eau uniformise la facturation où un certain prix est associé à une consommation donnée. La tarification ne peut en conséquence pas être un moyen efficace pour résoudre la précarité car elle ne permet pas de tenir compte de la diversité des situations. L'étude de 2019 d'AQUAWAL sur la tarification a démontré cette limite, d'autant plus importante que l'accès à l'eau n'est pas le seul objectif assigné à une tarification de l'eau. Tout changement dans cette dernière a des impacts souvent imprévisibles théoriquement, ce qui a pour effet d'extirper une partie des ménages de l'état de précarité pour y plonger d'autres familles. Il n'est donc pas souhaitable d'utiliser cet outil trop généralise pour résoudre la précarité hydrique.

### 2. La mensualisation des factures avec des surcoûts importants

Les acomptes trimestriels représentent parfois des sommes importantes difficilement payables si elles ne sont pas anticipées, lorsque les fins de mois sont déjà difficiles. Il est donc souhaitable d'octroyer la possibilité aux ménages qui le désirent une mensualisation de ces factures, c'est-à-dire de payer un tiers de l'acompte tous les mois, via une domiciliation bancaire.

Par contre, généraliser pour ce faire l'envoi d'une facture papier timbrée aurait un coût exorbitant. Si la mesure est louable, elle doit se faire de manière efficiente, en limitant au plus possible les surcoûts qui sont liés, sous peine d'annihiler le bénéfice de la mesure.

### 3. Etablir un moratoire saisonnier sur les limiteurs de débit et les coupures d'eau

Les interruptions saisonnières de la limitation du débit d'eau ou les éventuelles procédures de coupures d'eau seraient interrompues de manière saisonnière. Cela s'avère difficile à mettre en place du point de vue technique et engendrerait une charge administrative très importante. De plus, au vu des difficultés rencontrées pour atteindre les personnes lors des mesures Covid, cela semble irréalisable de pouvoir placer/retirer les limiteurs chez des personnes qui ne répondent à aucune sollicitation.

### 4. Judiciariser

Il est de bon compte de laisser la justice trancher les affaires administratives. Néanmoins si la justice est garante de l'égalité des citoyens vis-à-vis de la loi et qu'elle doit être accessible à chacun pour faire respecter ses droits, elle ne doit pas être considérée comme l'alibi pour solutionner les problèmes de la précarité. Un juge pourra certes en connaissance de cause trancher sur le bien-fondé ou non d'une mesure coercitive, mais au prix d'une procédure lourde pour les différentes parties, sans pour autant résoudre le problème de fond qui a amené un ménage à se voir limiter ou couper l'eau. Les expériences ont de plus montré que les personnes en difficultés pécuniaires sont trop peu nombreuses à faire valoir leur droit, que ce soit celui d'être aidé par le Fonds social de l'eau, celui de se défendre devant une Commission locale d'Avis (v. infra) ou en justice.

Aussi une judiciarisation n'améliorera pas la situation de précarité alors que les coûts de cette procédure sont élevés, que ce soit en matière de coûts directs ou de coûts indirects.

## 5. En-commissionner

Dans le même ordre d'idée, s'il y a certes le constat de la multiplicité d'acteurs qui gèrent ou sont concernés par ce sujet, et qu'entre ces acteurs le dialogue n'est pas toujours ni présent ni facile, une des pires solutions que l'on pourrait trouver pour y remédier est de créer un nouvel organisme dont le but serait de donner la parole à ces acteurs. Comme l'a montré l'expérience flamande, l'en-commissionnement où l'utilisateur en défaut de paiement est invité ne permet souvent pas de trouver la solution au problème car l'utilisateur ne se présente que dans un cas sur 11.

## Positions d'AQUAWAL

1. Le fait que la Wallonie est une région développée disposant d'eau en suffisance et que malgré ce constat, il puisse y avoir des personnes qui n'ont pas assez de revenus pour avoir accès à ce service essentiel, montre une défaillance dans les modes d'accès aux services publics. La cause principale est le manque de prise en charge du problème de la pauvreté dans son ensemble depuis de nombreuses années.
2. La précarité hydrique est une réalité en Wallonie et il est urgent de prendre les mesures adéquates afin de la réduire voire de la supprimer.
3. La priorité doit être donnée à la réduction des consommations d'eau au sein des ménages à faibles revenus, que ce soit par la politique du logement public et privé (audits, plans de rénovation, rénopacks, responsabilisation des propriétaires...), par la politique de l'eau (fonds d'améliorations techniques) ou par l'accompagnement, l'information et la communication auprès des publics cibles.
4. La Wallonie doit s'attaquer, dans sa politique sociale, au problème du non-recours aux droits avec l'aide du secteur associatif et d'une communication poussée sur les aides à disposition.
5. L'objet social d'un distributeur est de fournir de l'eau aux usagers du service. La limitation ou l'interruption de la fourniture n'est pas sa mission première et témoigne d'une défaillance de la société civile dans son ensemble.
6. Le distributeur a également pour mission de récupérer les factures qu'il a émises, en vertu du principe de bonne gestion financière et d'égalité de traitement entre les citoyens, en faisant preuve de proportionnalité et de sens du service public.
7. Le distributeur d'eau ne connaît pas la situation économique de ses usagers. Il n'a pas accès à ses données et ne doit jamais y avoir accès. Il se doit de traiter l'ensemble de ses usagers sur une stricte égalité, dans le respect des principes du Code de l'eau et de la vie privée.
8. Sous le principe d'égalité, il ne peut donc laisser une créance indue, puisqu'en vertu du principe du coût-vérité, cela revient à faire contribuer l'ensemble des autres usagers au paiement de l'usager défaillant. A cet égard, plus une créance est prise en charge tôt, plus elle a des chances de s'éteindre rapidement.
9. La limitation du débit n'étant pas utilisée abusivement et restant un moyen de pression efficace sur les consommateurs en défaut de paiement - et pas nécessairement en situation de précarité hydrique - cette possibilité doit être maintenue.
10. L'amélioration de la situation financière des usagers est la mission des CPAS. Il conviendrait de voir avec eux les raisons qui les poussent à ne pas intervenir avant la pose du limiteur alors qu'il y a toujours au minimum deux informations. C'est d'ailleurs cette solution qui est mentionnée dans la Déclaration de Politique Régionale<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> « Le Gouvernement utilisera au mieux les moyens du Fonds social de l'eau et permettra à davantage de citoyens d'en bénéficier (notamment pour poursuivre l'amélioration des installations d'eau dans les logements). Il amplifiera l'accompagnement des ménages en difficultés de paiement, en collaboration avec les distributeurs et les CPAS. Les missions des tuteurs énergie seront élargies à l'eau. Le placement de limiteurs de débit de l'eau ne sera autorisé qu'après avis du CPAS. Ces mesures ont comme objectif d'éviter les coupures d'eau, prévenir la

11. Le CPAS est, sous tous les aspects, préférable au juge de paix pour déterminer si une pose de limiteur est ou non justifiée. Le juge acceptera ou refusera la pose, mais ne trouvera pas de solution d'accompagnement à la personne. Le CPAS peut, lui, accompagner budgétairement le ménage défaillant et trouver une solution technique notamment aux raisons qui l'ont poussé vers le défaut de paiement. Il verra également les factures dans son ensemble et peut actionner les multiples aides sectorielles afin de sortir le ménage durablement de la difficulté.
12. Les coûts générés par la justice sont importants. En moyenne, le coût supplémentaire, hors tva, à charge des clients défaillants (citation, mise au rôle à payer au SPF, indemnité de procédure, signification, intérêt) s'élève minimum à 650€. D'autre part, étant donné le pouvoir discrétionnaire revenant au juge de paix, il y aura des disparités entre régions, certains autorisant la pose du limiteur et d'autres l'interdisant purement et simplement.
13. Le nombre de limiteurs de débit posés annuellement peut et doit diminuer. Mais cela ne peut se faire qu'en trouvant des solutions structurelles à la précarité hydrique et non en simplement judiciairisant une procédure administrative.

\*\*

\*

---

*limitation de débit et assurer une fourniture minimale.* » (Déclaration de Politique Régionale pour la Wallonie 2019-2024).

---

La précarité hydrique en Wallonie : évolution, causes, solutions envisageables et le rôle du recouvrement