



# Etude relative à l'évaluation des modalités actuelles de demande d'augmentation du prix de l'eau par les distributeurs

23/08/2012  
AQUAWAL

<b>I.</b>	<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>PROCEDURE ACTUELLE : ETAT DES LIEUX ET PROBLEMES RENCONTRES .....</b>	<b>4</b>
1.	Procédure actuelle.....	4
2.	Problèmes récurrents liés aux demandes d’augmentation du prix de l’eau .....	5
<b>III.</b>	<b>MODIFICATION DE LA PROCÉDURE ACTUELLE .....</b>	<b>11</b>
1.	Modification de la carte de visite des distributeurs, des indicateurs de performance, de respect des missions légales et de contexte .....	11
2.	Mise en place d’indicateurs de vérification du plan comptable de l’eau .....	19
3.	Instauration de l’obligation de fournir un plan prévisionnel et l’affectation du résultat .....	29
4.	La mise en place d’une automatisation de transmission des données entre les différents organismes publics et une déclaration en ligne du style « <i>Tax-on-web</i> » .....	29
5.	Méthode de rapportage et outils de comparaison .....	33
6.	Application de sanctions en cas de dossier incomplet ou manquant .....	38
7.	Fixation des objectifs en matière de performance et rencontre avec les distributeurs. ....	39
8.	Déconnexion temporelle entre les demandes d’augmentation du prix de l’eau et le rapport sur la performance du distributeur et prospective obligatoire.....	39
<b>IV.</b>	<b>INFORMATION, DIALOGUE, ACCOMPAGNEMENT DES DISTRIBUTEURS D’EAU ET MODIFICATION DES DOCUMENTS ACTUELS.....</b>	<b>42</b>
<b>V.</b>	<b>TIMING DE LA RÉFORME ET MODIFICATIONS LÉGISLATIVES .....</b>	<b>43</b>

## I. Introduction

Le Comité de contrôle de l'eau a été institué en 1999 avec comme objectif de vérifier que l'évolution du prix de l'eau aille dans le sens de l'intérêt général.

Ses missions ont ensuite été élargies : il s'est vu confier celle de vérifier la bonne application du coût-vérité de l'eau par les opérateurs du secteur ainsi que de certaines dispositions légales relatives à la facturation.

Afin de remplir sa mission première, le Comité a mis en place une liste d'indicateurs de performance qui permette de vérifier que le distributeur utilise les fonds dans le sens d'un meilleur service à la collectivité. Il a donc été progressivement amené à s'intéresser à des sujets plus techniques, tels que la qualité de l'eau, les pertes en réseau, la protection des captages, le remplacement des compteurs, ... Cette procédure a été mise en place en 2006<sup>1</sup> et adoptée en 2007<sup>2</sup>.

L'objectif de ce Rapport est d'abord de présenter, après plusieurs années d'utilisation de cet outil, les forces et faiblesses de celui-ci, et d'y apporter des modifications si nécessaire.

Cependant, on se rendra vite compte que cette analyse d'indicateurs est indissociable de l'analyse globale des modalités actuelles liées au prix de l'eau. En effet, on ne peut se contenter d'analyser la liste actuelle d'indicateurs sans parler de leur mode de transmission, de leur vérification, de leur interprétation et du lien que ces indicateurs doivent avoir avec les demandes d'augmentation du prix de l'eau. De même, c'est la question des sanctions, du timing c'est-à-dire toute la question de la régulation qui en découle.

L'analyse suivra donc la logique suivante. On décrit d'abord la procédure actuelle en identifiant les problèmes qui se posent au cours de celle-ci. Nous abordons alors les solutions proposées pour y remédier.

Il est également essentiel de noter que ce Rapport est établi dans un contexte particulier. La Réforme de l'Etat Belge aboutira peut-être - pour ne pas dire probablement - à un transfert de compétences en ce qui concerne la fixation du prix de l'eau. On suppose donc dans ce Rapport que ce transfert de compétence se réalise à schéma institutionnel wallon constant, c'est-à-dire qu'elle soit confiée au Comité de contrôle de l'eau.

---

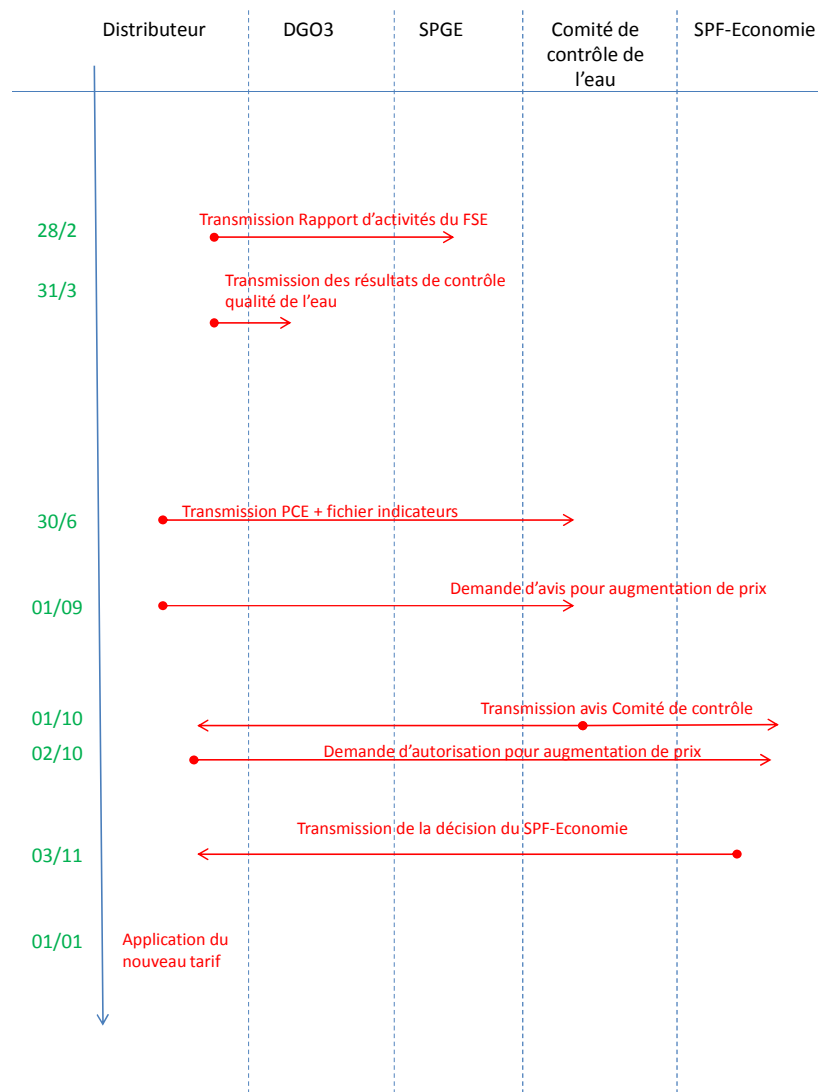
<sup>1</sup> SA AQUAWAL (2006), Etude relative à l'élaboration d'indicateurs de performance des services de distribution d'eau – Rapport final

<sup>2</sup> Arrêté Ministériel du 12 octobre 2007 relatif à la carte de visite et aux indicateurs de performance des services de distribution

## II. Procédure actuelle : état des lieux et problèmes rencontrés

### 1. Procédure actuelle

Dans l'état actuel des choses, la procédure de demande d'augmentation de prix par les distributeurs est la suivante. Ce schéma est une situation idéale dans le sens où la législation et son esprit sont complètement respectés.



Le Code de l'eau prévoit que pour le 30 juin de chaque année, le distributeur remette, au Comité de contrôle, les données nécessaires au calcul des indicateurs de performance des services de distribution d'eau ainsi que le schéma récapitulatif du plan comptable de l'eau.

Il n'y a aucune obligation de demander, simultanément à cette transmission, l'avis du Comité sur une augmentation du prix de l'eau au Comité. Lorsque la demande de modification tarifaire arrive au Comité de contrôle de l'eau, celui-ci dispose de 30 jours calendrier pour transmettre son avis au distributeur. Il envoie une copie de celui-ci au SPF Economie.

Rien n'oblige le distributeur à attendre l'avis du Comité de contrôle de l'eau avant d'envoyer son dossier au SPF-Economie. Ce dernier dispose lui de 60 jours calendrier pour transmettre sa décision

au distributeur d'eau. A l'heure de la rédaction de ce rapport, seule la décision du SPF est contraignante.

Dans la pratique, certains problèmes récurrents liés à cette procédure sont rencontrés.

## 2. Problèmes récurrents liés aux demandes d'augmentation du prix de l'eau

Cette procédure n'est pas toujours respectée dans les faits. Plusieurs problèmes peuvent se poser. Nous relevons ici les trois principaux : l'application de la structure tarifaire et du Coût-Vérité de la distribution, la transmission effective des documents et la qualité insuffisante des documents.

### Application de la structure tarifaire et du Coût-Vérité de la distribution

Bien que la structure tarifaire soit censée être appliquée par tous les distributeurs depuis 2005, certains distributeurs d'eau ne l'appliquent toujours pas en 2012. Ce problème est connu, mais n'est toujours pas résolu à l'heure actuelle.

Par ailleurs, on peut légitimement s'interroger sur ce que signifie le fait d'appliquer le Coût-Vérité de l'eau. D'après le Code de l'eau, le Coût-Vérité de la Distribution est : « *calculé par mètre cube, il comprend l'ensemble des coûts de la production d'eau et de la distribution d'eau, en ce compris les coûts de protection des eaux prélevées en vue de la distribution publique* ».

L'article D228 précise que : « *Le CVD est déterminé par le distributeur sur base d'une projection pluriannuelle et prospective élaborée au départ d'une situation comptable connue et établie dans le respect des règles d'évaluation fixées au plan comptable uniformisé arrêté par le Gouvernement. Le Gouvernement peut déterminer la méthode et la forme de calcul du CVD.* ».

Il convient de noter que cette seconde partie a été modifiée en 2010 par décret-programme et n'est donc applicable que depuis peu.

Actuellement, les CVD pour lesquels un avis est demandé sont le plus souvent les CVD calculés sur base du Plan comptable de l'eau sans projection, ce qui est un respect partiel de la loi.

### Transmission du Plan comptable de l'eau et des données nécessaires au calcul d'indicateurs

Pour cette analyse, nous nous basons sur les rapports d'activité réalisés par le Comité de contrôle de l'eau et transmis au Gouvernement et au Parlement. Ces rapports sont réalisés et transmis annuellement et reprennent les différents avis émis par le Comité ainsi que l'analyse de l'évolution du prix de l'eau et de la performance des distributeurs d'eau en Wallonie.

#### **A l'examen de ces rapports, il apparaît que :**

- Les distributeurs sont loin de tous remplir leur obligation de transmission d'information au Comité de contrôle de l'eau ;
- La qualité des données transmises est insuffisante ;
- La qualité des indicateurs de performance qui découlent de ces données est insuffisante ;
- En conséquence, il n'est pas possible pour le Comité de juger objectivement de l'évolution de la performance globale du secteur.

Examinons ces considérations un peu plus en détail.

## Transmission des documents par les distributeurs d'eau

L'arrêté ministériel du 12 octobre 2007 relatif à la carte de visite et aux indicateurs de performance des services de distribution d'eau précise en son article unique que : « Pour le 30 juin de l'année qui suit l'exercice, concomitamment au dépôt du plan comptable, les opérateurs soumis aux dispositions du chapitre I<sup>er</sup> bis du titre II de la partie III de la partie réglementaire du livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau déposent au secrétariat du Comité de contrôle de l'eau une carte de visite selon le modèle en [annexe I<sup>er</sup>](#) du présent arrêté et un tableau des données nécessaires à l'élaboration des indicateurs de performance selon le modèle en [annexe II](#) du présent arrêté ».

Or, d'après les Rapports d'activité du Comité de contrôle de l'eau, cette obligation est loin d'être respectée.

Année	Nombre de dossiers complets transmis	Nombre de distributeurs d'eau en défaut partiel ou total
2008	30	22
2009	27	23

Par ailleurs, la date du 30 juin n'est pour ainsi dire jamais respectée, certains distributeurs transmettent les informations souhaitées avec parfois plus d'un an de retard.

Nous avons identifié trois raisons principales qui peuvent expliquer ce constat :

1. Les documents (*plan comptable, données et carte de visite*) ne sont transmis au Comité que lors d'une demande d'augmentation du prix de l'eau alors que le Code de l'eau le prévoit pour le 30 juin de chaque année. Cela pose clairement la question de la visibilité du Comité de contrôle de l'eau comme étant un régulateur et non uniquement un organe consultatif.
2. Aucune sanction n'est appliquée (*bien que prévue*) en cas de défaut de transmission de ces informations. Le même constat est dressé pour ce qui concerne les autres obligations en la matière.
3. Certains distributeurs ont pour habitude de ne pas respecter les obligations relatives à la tarification de l'eau (*cf. respect de l'article D.228*).

## Qualité des données transmises

Au-delà du fait que bon nombre de distributeurs ne remplissent pas l'obligation légale relative à la transmission des informations, il faut également mentionner le fait qu'ils transmettent parfois des informations dont la qualité est douteuse.

Le tableau suivant reprend la qualité des données transmises pour 2009.

	Nombre	%
Donnée valide	1.405	62,6%
Donnée impossible ou incohérente	117	5,2%
Donnée manquante	722	32,2%
<b>Total</b>	<b>2.244</b>	<b>100,0%</b>

Les données sont parfois discordantes avec le plan comptable de l'eau transmis par ce même distributeur (au niveau des volumes facturés ou du nombre de compteurs), discordantes avec les données transmises à d'autres organismes (SPW ou SPGE) ou tout simplement impossibles.

Certaines données posent par ailleurs plus de problèmes que d'autres (tableau page suivante).

### Données inconnues

#### Volume autorisé de prélèvement des prises d'eau et variables associées

Le volume d'autorisation de prélèvement est une des données les moins connues par les distributeurs. Cela est notamment lié au fait que certaines prises d'eau ne font pas (encore) l'objet d'un volume de prélèvement maximum autorisé par le Service Public de Wallonie.

Or, cette donnée en engendre d'autres. Ainsi, sans connaître ce volume, on ne saurait pas renseigner le volume d'autorisation des prises d'eau qui disposent d'une zone de prévention, que ce soit les dossiers rentrés ou les zones arrêtées et publiées au Moniteur Belge ou encore le nombre de prises d'eau qui dépassent cette autorisation.

Le fait de ne pas connaître cette donnée joue ainsi sur 4 indicateurs (3 de performance et 1 de respect des obligations légales).

#### Données relatives à la protection des captages

Les données relatives à la protection des captages font partie des inconnues les plus fréquentes au sein des distributeurs d'eau. Ces données correspondent pourtant au nombre de captages qui disposent d'un projet de zone de prévention ou dont une telle zone est arrêtée et publiée au Moniteur Belge.

#### Chiffre d'affaires pouvant générer des créances et créances irrécouvrables

Le dernier groupe de données qui posent d'importants problèmes est relatif au chiffre d'affaires pouvant générer des créances, ainsi que le montant des créances irrécouvrables. Ce problème est essentiellement lié à une dénomination et à une définition peu appropriées.

Numéro	Variable	Dénomination	Unité	Correctes	Impossible ou discordante	Manquante
0	n	Année de l'exercice	-			
<b>1</b>	<b>BILAN DES VOLUMES D'EAU</b>					
1,1	Pp	Production propre	m <sup>3</sup>	36	1	14
1,3	A1/3	Achat à des tiers	m <sup>3</sup>	37	0	14
1,4	Ve	Volume abonné 365 jours	m <sup>3</sup>	25	12	14
1,5	V1/3	Vente à des tiers	m <sup>3</sup>	36	0	15
<b>2</b>	<b>CONTEXTE</b>					
2,1	Pr	Population résidente ZD	Habitants	36	0	15
2,2	Ncm	Nombre de communes desservies	U	37	0	14
<b>3</b>	<b>PATRIMOINE TECHNIQUE</b>					
3,1	Va	Volume autorisé/demande des prises d'eau	m <sup>3</sup>	23	4	24
3,2	C	Nombre de compteurs total	U	27	10	14
3,3	Cf	Nombre de compteurs à relevé annuel	U	30	7	14
3,4	RPb-	Racc. en plomb remplacés pdt l'année	U	36	1	14
3,5	RPb	Racc. en plomb non traités en début d'exercice	U	35	1	15
3,6	RP	Racc. pression/débit insuffisants	U	36	0	15
3,7	RP-	Racc. pression/débit mis en conformité	U	36	0	15
3,8	L	Km conduites distri + adduction	Kms	37	0	14
3,9	L-	Conduites remplacées pdt l'année	Kms	37	0	14
3,10	VZP	Volume prises d'eau avec ZP publiée ou en cours	m <sup>3</sup>	25	4	22
3,11	VZPMB	Volume prises d'eau avec ZP publiée	m <sup>3</sup>	28	2	21
3,12	Pe	Nombre de prises d'eau	U	34	0	17
3,13	PeV+	Nombre de prises d'eau dont le vol autorisé est dépassé	U	28	0	23
3,14	NZP	Nombre de prises d'eau avec ZP publiée ou en cours	U	27	2	22
3,15	NZPMB	Nombre de prises d'eau avec ZP publiée	U	27	5	19
3,16	Cp	Nombre de petits compteurs	U	28	8	15
3,17	Cg	Nombre de gros compteurs	U	28	8	15
3,18	Cp16+	Nombre de petits compteurs de plus de 16 ans	U	34	0	17
3,19	Cg8+	Nombre de gros compteurs de plus de 8 ans	U	35	0	16
3,20	Amc	Âge moyen des compteurs	Années	31	5	15
3,21	Nr	Nombre de raccordements mis en service pendant l'année	U	37	0	14
<b>4</b>	<b>GESTION ADMINISTRATIVE</b>					
<b>4,10</b>	<b>CVD</b>	<b>Coût-Vérité distribution</b>	<b>€/m<sup>3</sup></b>	<b>21</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
4,2	CVDt	Coût-Vérité total de la distribution	€	21	13	17
4,3	Cr	Montant des créances clients	€	29	4	18
4,4	CA	Chiffre d'affaires pouvant générer des créances	€	25	2	24
4,5	Ir	Montant des irrécouvrables	€	29	1	21
4,6	PI	Nombre de plaintes techniques	U	35	0	16
4,7	C5+	Nombre de compteurs non vus depuis 5 ans	U	33	0	18
4,8	Dr30+	Nombre de raccordements dont délai pose > 30 jours	U	35	0	16
4,9	Dr10+	Nombre de raccordements dont délai devis > 10 jours	U	33	0	18
4,10	Ndf	Nombre de consommateurs en difficulté de paiement	U	35	0	16
<b>5</b>	<b>QUALITE DE L'EAU</b>					
5,1	Ar	Nombre d'analyses de routine réalisées	U	37	0	14
5,2	Ac	Nombre d'analyses complètes réalisées	U	37	0	14
5,3	NC1	Nombre de non-conformités impératif	U	36	0	15
5,4	NC2	Nombre de non-conformités indicatif	U	36	0	15
5,5	Nar	Nombre d'analyses de routine requises	U	37	0	14
5,6	Nac	Nombre d'analyses complètes requises	U	37	0	14
5,7	Nat	Nombre d'analyses totale sur eau traitée	U	35	0	16
<b>6</b>	<b>DEDUCTIONS</b>					
6,1	VNE	Volume non-enregistré	m <sup>3</sup>			



## Données incohérentes

### Données liées au plan comptable de l'eau et variables associées

Il y a fréquemment une incohérence entre les données utilisées pour le calcul du CVD et ces mêmes données renseignées dans le fichier de calcul des indicateurs de performance. Cela concerne pourtant des données essentielles : volume enregistré, nombre de compteurs, coût-vérité total de la distribution et leurs dérivés : nombre de petits compteurs, de gros compteurs, de petits compteurs de plus de 16 ans, de gros compteurs de plus de 8 ans, de compteurs à relevé annuel, le volume non-enregistré, ... et en conséquence, ce sont à peu près tous les indicateurs de performance ou de respect des obligations légales qui posent problème.

### Qualité des indicateurs de performance

La conséquence du caractère incomplet et de la mauvaise qualité des données est logiquement que les indicateurs de performance, de respect des missions légales ou de contexte sont eux-mêmes non fiables.

	Indicateur valide	Indicateur non-valide	Indicateur manquant
Indicateur de performance	402	90	271
Indicateur de respect des missions légales	295	26	224
Indicateur de contexte	99	12	44
Total	796	127	539

Au final, plus de 650 indicateurs sur les quelques 1.500 nécessaires ne sont pas disponibles ou utilisables pour l'analyse.

### Qualité de l'eau

Les données relatives à la qualité de l'eau sont demandées au même titre que les autres données. Celles-ci sont parmi les plus problématiques. Cependant, celles-ci sont quasi-systématiquement l'objet d'un contrôle par le SPW de sorte que ces données sont utilisables in fine par l'analyse.

### Conclusions

Il convient de s'interroger sur la mauvaise qualité des données transmises. Est-ce dû à un manque de sérieux des distributeurs ou à des données trop difficiles à récolter ?

La réponse se trouve probablement un peu dans les deux suggestions.

En ce qui concerne les données manquantes, nous avons déjà évoqué plus haut les raisons pour lesquelles les distributeurs ne remettent pas leurs documents.

Les données qui posent le plus de problème du fait de leur difficulté inhérente pour certains distributeurs de les calculer sont celles relatives au chiffre d'affaires pouvant générer des créances, aux créances elles-mêmes et au volume autorisé de prélèvement.

Les autres données incohérentes résultent par contre d'un manque de fiabilité de la part de certains distributeurs.

### Problèmes liés à la qualité des informations transmises dans la « Carte de visite »

La « Carte de visite » du distributeur d'eau est un document qui présente succinctement le distributeur et sert de déclaration par rapport à des obligations légales binaires. Par binaire, on entend une obligation qui ne dispose pas d'objectifs chiffrés, mais qui est soit totalement respectée, soit totalement non-respectée.

Cette carte de visite se compose de 5 parties :

- **Présentation de la société** : statut juridique, nom de la société, région desservie, producteur ou non.
- **Descriptif succinct** : nombre de compteurs en service, population desservie, nombre de communes desservies, nombre de SBH concernés, volume produit, volume distribué et longueur du réseau
- **Relations contractuelles avec la SPGE** : contrat de service assainissement, contrat de service protection, participation au fonds social de l'eau
- **Respect des missions légales**
- **Partie à remplir par le Comité de contrôle de l'eau** : indicateurs de respect des missions légales et indicateurs de contexte.

### Plusieurs problèmes se posent au sujet de cette carte de visite :

- la redondance entre années.
- la redondance de certaines parties avec les indicateurs de performance.
- l'inutilité de la partie à remplir par le comité de contrôle de l'eau.

### La redondance année après année

De nombreuses informations de cette carte de visite ne varient pas d'année en année. C'est le cas par exemple du fait d'être producteur d'eau, des relations contractuelles avec la SPGE, du respect des obligations légales « *one-shot* » (application de la structure tarifaire, d'acomptes trimestriels, schéma synoptique d'acheminement de l'eau, facture d'eau, ...).

Il est inutile de redemander ces informations d'année en année. Il convient plutôt de soumettre ces données au distributeur d'eau et lui permettre de les modifier le cas échéant.

### La redondance avec les données nécessaires au calcul des indicateurs de performance

Les données descriptives sont parfois redondantes avec celles qui doivent être transmises pour le calcul des indicateurs de performance. C'est le cas des volumes produits et distribués, du nombre de compteurs, ... . Il convient de ne demander celles-ci qu'une et une seule fois au distributeur d'eau et en conséquence de supprimer cette partie.

### L'inutilité de la partie à remplir par le Comité de contrôle de l'eau

Cette partie de la Carte de visite doit être intégré au rapport que le Comité de contrôle de l'eau doit établir et en aucun cas à la déclaration du distributeur d'eau.

### III. Modification de la procédure actuelle

Une modification de la procédure actuelle doit combler ses manquements et donc de permettre de :

- disposer de tous les documents de tous les distributeurs ;
- disposer de données fiables et vérifiables ;
- Diminuer la charge de travail des différentes parties.

Il est proposé de la modifier par les modalités suivantes :

- Modification et simplification des documents à transmettre ;
- Automatisation de la déclaration et rapportage semi-automatique ;
- Application de sanctions en cas de manquements ;
- Fixation d'objectifs à moyen terme.

L'objectif est de gagner en efficacité en supprimant le travail redondant, en optimisant la valeur ajoutée des indicateurs par rapport au travail nécessaire pour leur calcul et en automatisant un maximum la démarche.

#### 1. Modification de la carte de visite des distributeurs, des indicateurs de performance, de respect des missions légales et de contexte

Les documents actuellement demandés, carte de visite et indicateurs de performance et de respect des obligations légales actuellement définis doivent être revus en vue de les optimiser.

##### Carte de visite

Certaines améliorations peuvent être apportées à la carte de visite des distributeurs d'eau en se basant sur le constat réalisé précédemment.

##### **Suppression de la redondance de certaines informations avec les données nécessaires au calcul des indicateurs de performance des services de distribution d'eau**

Certaines données à fournir dans la carte de visite du distributeur d'eau sont redondantes par rapport aux données à fournir pour le calcul des indicateurs de performance. Il est inutile de doubler le travail et il convient donc de supprimer cette partie de la carte de visite.

##### **Distinction entre les obligations annuelles et ponctuelles et disponibilité des informations par ailleurs**

Actuellement un distributeur, lorsqu'il remplit sa « carte de visite », déclare qu'il respecte ou non telle ou telle obligation.

Le problème vient du fait que certaines obligations sont ponctuelles (*comme par exemple établir un schéma synoptique d'acheminement de l'eau*) et d'autres sont annuelles (*Par exemple : transmission du rapport d'activités du Fonds social de l'eau à la SPGE*).

S'il est normal de déclarer chaque année si l'on a oui ou non rempli son obligation endéans l'année, il l'est moins de répéter chaque année que l'on a bien rempli ses obligations ponctuelles.

Par ailleurs, le respect d'une grande partie de ces obligations fait déjà l'objet d'un contrôle par des organismes tels que la SPGE ou le Service Public de Wallonie. Il serait par conséquent plus efficace que ces organismes transmettent l'information directement au Comité de contrôle de l'eau.

La nouvelle carte de visite est donc la suivante. Elle se compose d'une **partie fixe** (à ne remplir qu'une fois et à vérifier chaque année) et d'une **partie variable** (à remplir chaque année).

La partie fixe est à remplir une fois pour toute. Il convient juste de vérifier chaque année si elle est toujours d'actualité.

A contrario, la partie variable doit être remplie chaque année.

<b>Carte de visite – Partie fixe</b>			
<b>Poste</b>	<b>Réponse</b>		<b>Source</b>
<b>Statut juridique</b>			Distributeur
<b>Nom de la société</b>			Distributeur
<b>Région desservie</b>			Distributeur
<b>Producteur d'eau</b>	<b>Oui</b>	<b>Non</b>	
			Distributeur
<b>Relations contractuelles avec la SPGE</b>			
Contrat de service assainissement			SPGE
Contrat de service protection			SPGE
Participation au Fonds social de l'eau			SPGE
<b>Respect des obligations légales</b>			
Existence d'une personne chargée de recevoir les plaintes des abonnés au sein de la société (Article D201 du Code de l'Eau)			Distributeur
Existence d'acomptes trimestriels de la facture d'eau (Article D230 du Code de l'Eau)			Distributeur
Application de la structure tarifaire mentionnée au Code de l'Eau (Article D228 du Code de l'Eau)			Comité de contrôle
Existence d'un schéma synoptique d'acheminement de l'eau valide (Article R264 du Code de l'Eau)			SPW
Existence d'un plan interne d'urgence et d'intervention en cas de survenance d'un événement portant atteinte à la qualité de l'eau potabilisable valide (Article R262 du Code de l'Eau)			SPW
Transmission d'information aux abonnés sur les actions permettant d'éviter la détérioration du			Distributeur

compteur (Article D198 du Code l'Eau)			
Transmission d'information aux abonnés des informations utiles à la protection des installations suite à une variation de pression ou à une suspension de service (Article D206 du Code de l'Eau)			Distributeur
Relevé des raccordements dont la pression est non-conforme (moins de 2 bars ou plus de 10 bars) ou dont le débit n'est pas conforme (<300l/h) (Article R270 bis – 6 du Code de l'Eau)			Comité de contrôle
Existence d'un calendrier de mise en conformité des raccordements ne répondant pas aux conditions de pression et de débit (Article R270 bis – 6 du Code de l'Eau)			Comité de contrôle
Mise à disposition du public des impositions techniques et administratives et des tarifs en vigueur (Article D209 du Code de l'Eau)			Distributeur
<b>Dérogations pour la qualité de l'eau</b>			
Existence d'une ou plusieurs dérogations pour la qualité de l'eau			SPW
→ Paramètres concernés			SPW
→ Part du volume distribué concerné			SPW

<b>Carte de visite – Partie variable</b>			
<b>Respect des obligations légales</b>			
Transmission à la DGARNE d'un programme de contrôle de la qualité de l'eau (Articles D188 et R258 du Code de l'Eau)			SPW
Transmission des résultats des analyses de qualité de l'eau à la DGARNE (Article R260 du Code de l'Eau)			SPW
Transmission du rapport d'activités du Fonds social à la SPGE (Article R311 du Code de l'Eau)			SPGE

### Indicateurs de performance, de respect des obligations légales et de contexte

Une modification du panel d'indicateurs s'avère indispensable en raison des difficultés que pose le panel actuel.

En se basant sur le constat des données non-fiables ou manquantes, des indicateurs dont la définition précise pose problème et des nuances à apporter à certains de ceux-ci les modifications suivantes sont proposées.

### Indicateurs de qualité de l'eau

Bien que les trois indicateurs actuels fonctionnent correctement, il a été souhaité de modifier les indicateurs actuels afin d'uniformiser les taux de conformité de la qualité de l'eau entre les rapports remis au parlement et à l'Europe, le contrat de gestion de la SWDE et les indicateurs de performance du Comité de contrôle de l'eau. Aussi a-t-il été décidé de conserver les trois indicateurs actuels mais avec un mode de calcul modifié pour les taux de conformité.

- Taux de conformité sur les paramètres impératifs : moyenne arithmétique des 4 taux de conformité suivants :

- Microbiologique (E. Coli et Entérocoques)
- Paramètres azotés (nitrates, nitrites)
- Micropolluants minéraux (aluminium, plomb, nickel)
- Micropolluants organiques (pesticides, HAP, THM, Tri et tétra-chloroéthylène, benzo(a)pyrène)

- Taux de conformité sur les paramètres indicateurs (y compris le pH).

Chacun de ces taux de conformité est calculé comme le rapport entre le nombre d'analyses totalement conformes pour ces paramètres et le nombre d'analyses réalisées réglementairement.

Le fait de faire la moyenne arithmétique de ces 4 paramètres s'explique principalement par la différence de fréquence d'analyses pour ces différents paramètres. Ainsi les tests microbiologiques sont réalisés lors de chaque test de routine alors que les micropolluants minéraux ne sont réalisés qu'en cas de test complet. De plus ces sous indicateurs seront disponibles pour le Comité de sorte que ce dernier pourra juger rapidement des problèmes rencontrés et remettre un avis en connaissance de cause.

En plus de cette modification, il faut également remarquer que les données nécessaires à ces indicateurs sont souvent erronées dans un premier temps. Elles ne doivent leur qualité finale qu'à une vérification du Comité de contrôle de l'eau auprès du Service Public de Wallonie. Aussi convient-il que le Service Public de Wallonie, qui contrôle ces données chaque année, transmette ces données au Comité de contrôle de l'eau. Le distributeur n'aura donc pour seule tâche qu'à transmettre ses résultats de contrôle au SPW comme le prévoit le Code de l'eau. Le SPW transmet alors les résultats pour chaque distributeur au Comité de contrôle de l'eau, sous forme de données brutes.

De plus, dans le cas de certains distributeurs, des taux de conformité très bas ont été observés pour les analyses impératives du fait d'un pH inférieur à la norme minimale requise (6,5). Ces non-conformités sont liées aux conditions géologiques d'une partie de la Wallonie.

Bien que ce paramètre soit une valeur impérative au niveau wallon, il est considéré comme un paramètre indicateur au niveau européen. Nous plaidons pour que ce paramètre soit placé au niveau des paramètres indicateurs dans le Code de l'eau et en tous les cas de considérer des non-conformités de ce paramètre au sein du taux de conformité sur les paramètres indicateurs.

Enfin, il reste à définir la manière dont doivent être prises en compte les éventuelles dérogations. Celles-ci, lorsqu'elles sont octroyées, sont valables pour 3 ans. Un maximum de trois dérogations est possible au bout desquelles les problèmes doivent être résolus. Dans la pratique, elles concernent à ce jour quasi-exclusivement le pH. La question est donc de savoir s'il convient de considérer un paramètre faisant l'objet d'une dérogation comme paramètre conforme ou non-conforme. Il a été décidé de considérer ces paramètres comme conformes. Cependant, le Comité doit avoir l'information qu'une partie du volume distribué est soumis à dérogation, aussi convient-il d'ajouter cette information au sein de la carte de visite du distributeur.

**Par ailleurs, les intitulés actuels doivent être revus :**

Taux de conformité des analyses impératives → Taux de conformité des analyses – paramètres impératifs.

Taux de conformité des analyses indicatives → Taux de conformité des analyses – paramètres indicateurs.

**Indicateurs de protection de la ressource**

Actuellement la protection de la ressource est estimée au moyen de deux indicateurs de performance et de deux indicateurs de respect des missions légales.

Deux problèmes sont liés à ces indicateurs. Tout d'abord, il n'y a pas de justification à mettre les indicateurs relatifs à la part des prises d'eau protégées au sein des indicateurs de respect des obligations légales. En effet, aucune date limite n'existe dans la législation pour atteindre 100% de taux de protection des captages. Ce n'est donc pas un indicateur de respect des obligations légales en tant que tel.

Le second problème réside dans les données nécessaires au calcul des indicateurs, à savoir le volume autorisé de prélèvement.

Enfin il manque actuellement un indicateur relatif à la mise en conformité de la zone vis-à-vis de la liste des mesures prises en annexe de l'Arrêté publié au Moniteur Belge.

Enfin, Ces données sont de plus disponibles auprès de la SPGE et ne doivent donc plus être demandées au distributeur d'eau, mais transmises directement de la SPGE vers le Comité de contrôle de l'eau.

**Trois indicateurs seront donc utilisés :**

- Part des volumes autorisés de prélèvement représentés par les prises d'eau pour lesquelles un dossier de zone de prévention est accepté par le Comité de suivi de la protection des captages.
- Part des volumes autorisés de prélèvement représentés par les prises d'eau pour lesquelles une zone de prévention est arrêtée au Moniteur Belge.
- Part des volumes autorisés de prélèvement représentés par les prises d'eau pour lesquelles une zone de prévention a été mise en conformité.

**Seules les prises d'eau souterraine en nappe libre doivent être considérées** alors que la définition actuelle ne le précise pas. Cette remarque est importante puisque cela signifie que certains distributeurs ne doivent pas protéger du tout leurs captages.

## Indicateurs d'état du réseau

Actuellement, l'état du réseau est indiqué par 4 variables : le rendement primaire sans transit, l'indice des volumes non-enregistrés par compteur, l'indice linéaire des volumes non-enregistrés et le taux de renouvellement des conduites-mères.

Une analyse complète des trois premiers indicateurs a été réalisée au moment où les indicateurs ont été mis en place<sup>3</sup>. Celui-ci indiquait que les deux indices de volumes non-enregistrés devaient être utilisés concomitamment afin de représenter l'évolution de l'état du réseau d'un même distributeur. Si les deux indices diminuent, l'état du réseau s'améliore, si les deux indices augmentent, le réseau se détériore, moyennant la prise en compte de ce que représente effectivement le volume non-enregistré, c'est-à-dire pas uniquement des fuites. S'ils évoluent dans des directions opposées, cette évolution est liée à un changement dans la densité du réseau (changement de contexte).

Le rendement du réseau avait été laissé à fins d'informations comme troisième indicateur. L'avantage de cet indicateur est qu'il est aisément compréhensible. Cependant, il est fortement dépendant du niveau de consommation d'eau. Aussi, lorsqu'un distributeur d'eau est actif dans une zone où la consommation d'eau est élevée, le rendement du réseau s'en voit augmenté. Le problème est qu'étant donné son intelligibilité, les analyses se limitent souvent à cet indicateur sans se préoccuper des deux indices de volume non-enregistré qui sont pourtant les indicateurs pertinents à prendre en compte.

Il n'a cependant pas été souhaité de supprimer cet indicateur, tout en donnant priorité aux deux indices de volume non-enregistré.

Le quatrième indicateur, à savoir le taux de renouvellement des conduites-mères est lui maintenu.

## Indicateurs du prix de l'eau

Actuellement trois indicateurs existent : le CVD, le coût moyen de distribution d'un mètre cube et la facture moyenne par usager.

Il y a lieu de ne plus considérer le CVD comme un indicateur de performance étant donné qu'il n'apporte pas d'information supplémentaire par rapport au coût moyen de distribution d'un mètre cube.

Les deux autres indicateurs ont toujours leur place dans le panel d'indicateurs. Pour rappel, ces deux indicateurs dépendent de la consommation d'eau et de la densité du réseau. La pertinence et l'évolution de ces indicateurs doivent s'analyser en fonction des différents indicateurs comptables sous-mentionnés.

## Indicateurs de solidarité et de recouvrement

Deux indicateurs ont été mis en place pour représenter la performance en matière de solidarité et de recouvrement : le délai moyen d'encaissement des créances et le taux d'irrecouvrables.

Ces deux indicateurs posent de nombreux problèmes en raison de la difficulté liée à la donnée chiffre d'affaires pouvant générer des créances. Il convient, si l'on souhaite conserver ces deux indicateurs, d'aider les distributeurs à disposer de cette donnée. Cela passe à la fois par une modification de la dénomination de cette donnée et par une définition plus précise.

---

<sup>3</sup> SA AQUAWAL (2006), Etude relative à l'élaboration d'indicateurs de performance des services de distribution d'eau – Rapport final.



En ce qui concerne la dénomination actuelle de la donnée, elle rebute bon nombre de services communaux dans le sens où elles n'ont pas de chiffre d'affaires au sens commun du terme. Or, la volonté est de disposer de la somme des factures émises auprès des clients au cours de l'exercice, ce que tout distributeur, quel que soit son mode de gestion, doit être capable de fournir. Il convient donc de modifier la dénomination de cette donnée en « *montant total des factures émises* ». La définition actuelle est également à revoir puisqu'elle précise actuellement : « *montant du chiffre d'affaires de la société susceptible de générer des créances auprès des clients. Cela ne comprend pas, par exemple, les ventes d'eau de la production à la distribution* ». Cette définition ne considère effectivement pas le cas des services communaux et doit être modifiée comme suite : « *montant total des factures d'eau émises au cours de l'exercice, CVA, Fonds social et TVA inclus* ».

Parallèlement, les deux autres données nécessaires au calcul de ces indicateurs doivent voir leur définition précisée.

**Montant des créances clients :** *montant total des factures d'eau émises au cours de l'exercice et qui n'ont pas été payées au 31/12. Ce montant inclut le CVA, le Fonds social et la TVA.*

**Montant des créances irrécouvrables :** *montant total des factures d'eau émises et passées en irrécouvrables au cours de l'exercice CVA, Fonds social et TVA inclus.*

### Indicateurs de satisfaction du client

Un seul indicateur est actuellement incorporé dans cette catégorie : le nombre de plaintes techniques pour mille compteurs. Il est également proposé de supprimer cette variable étant donné les fortes différences qui peuvent exister entre les distributeurs d'eau au niveau de la collecte des plaintes et la faible valeur ajoutée de cette variable comparativement aux autres groupes d'indicateurs.

### Indicateurs de respect des missions légales

La liste actuelle est composée de 13 indicateurs. Parmi ceux-ci, certains sont peu ou pas utilisés ou ne concernent pas réellement des obligations légales. C'est le cas de l'âge moyen des compteurs et des parts de prises d'eau faisant l'objet d'un projet de zone de prévention en cours ou publiée au Moniteur Belge dont nous avons déjà parlé plus haut.

Il convient de supprimer ces trois indicateurs.

Par ailleurs, l'indice de réhabilitation des raccordements en plomb et l'indice de réhabilitation des raccordements non-conformes au niveau de la pression et/ou du débit voient leur date de péremption approcher. Ainsi, la réforme proposée dans ce Rapport aboutira après la date limite désignée pour remplacer les raccordements en plomb. Cependant, il apparaît que certains distributeurs n'auront pas terminé ce programme à la date prévue. Aussi est-il intéressant, pour le Comité de contrôle de l'eau de connaître l'étendue du phénomène en remplaçant ces indicateurs par une ligne dans la partie « respect des obligations légales » dans la carte de visite tout en conservant la communication du nombre restant à remplacer et en le rapportant au nombre total de compteurs.

### Indicateurs de contexte

Actuellement, trois indicateurs sont utilisés : la consommation moyenne par compteur, la densité du réseau et le nombre de consommateurs en difficulté de paiement. Ces indicateurs de contexte ne nécessitent pas de révision.

INDICATEURS DE PERFORMANCE				
Variable	Dénomination	Formule	Valeur	Unité
<b>QUALITE DE L'EAU</b>				
Tcimp	Taux de conformité des analyses - valeurs paramétriques	Moyenne (TcB, TcN, TcMM, TcMO)		%
Tcind	Taux de conformité des analyses - paramètres indicateurs	$100 \cdot (1 - NC2 / Nat)$		%
Iac	Intensité d'autocontrôle de la qualité de l'eau	$Nat / (Nar + Nac)$		-
<b>PROTECTION DE LA RESSOURCE</b>				
Vs	Part des volumes dont dossier protection soumis	$100 \cdot (VZP / VaZP)$		%
VMB	Part des volumes dont dossier publié au MB	$100 \cdot (VZPMB / VaZP)$		%
Vp	Part des volumes dont zone protégée	$100 \cdot (VZPr / VaZP)$		%
<b>ETAT DU RESEAU</b>				
ILVNE	Indice linéaire des volumes non enregistrés	VNE/L/365		m <sup>3</sup> /j.Km
IVNEC	Indice des volumes non enregistrés par compteur	VNE/C		m <sup>3</sup> /an.compteur
Rd	Rendement du réseau primaire sans transit	$Ve / (Pp + A1/3 - V1/3)$		%
Txr	Taux de renouvellement des conduites	$100 \cdot (L - L) / L$		%
<b>PRIX ET GESTION</b>				
Cm	Coût moyen de distribution d'un mètre cube	CVDt/Ve		€/m <sup>3</sup>
F	Facture moyenne par compteur	CVDt/C		€/compteur
<b>SOLIDARITE ET RECOUVREMENT</b>				
DI	Délai d'encaissement des créances	$365 \cdot Cr / CA$		Jours
Tir	Taux d'irrecouvrables	$100 \cdot Ir / CA$		%

INDICATEURS DE QUALITE DE L'EAU - DETAIL				
Variable	Dénomination	Formule	Valeur	Unité
TcB	Taux de conformité des analyses - paramètres impératifs microbiologie	$100 \cdot (1 - NC1B / Natr)$		%
TcN	Taux de conformité des analyses - paramètres impératifs azote	$100 \cdot (1 - NC1N / Natr)$		%
TcMM	Taux de conformité des analyses - paramètres impératifs micropolluants minéraux	$100 \cdot (1 - NC1MM / Nac)$		%
TcMO	Taux de conformité des analyses - paramètres impératifs micropolluants organiques	$100 \cdot (1 - NC1MO / Nac)$		%

INDICATEUR DE RESPECT DES MISSIONS LEGALES					
Variable	Dénomination	Formule	Valeur	Objectif	Unité
Irp	% de raccordements non-conformes	$100 \cdot (RP - RP-) / C$		0	%
Ipb	% de raccordements en plomb	$100 \cdot (RPb - RPb-) / C$		0	%
Tp	% de prises d'eau dont prélèvement > autorisation	$100 \cdot PeV / Pe$		0	%
Tc5	% de compteurs non vus depuis 5 ans	$100 \cdot C5+ / Cf$		0	%
Td30	% racc mis en service en plus de 30 jours	$100 \cdot Dr30+ / Nr$		0	%
Td10	% racc dont devis transmis en + de 10 jours	$100 \cdot Dr10+ / Nr$		0	%
Tcp16	% petits compteurs > 16 ans	$100 \cdot Cp16+ / Cp$		0	%
Tcg8	% gros compteurs > 8 ans	$100 \cdot Cg8+ / Cg$		0	%
Trcc	Taux de réalisation des contrôles complets	$100 \cdot Ac / Nac$		100	%
Trcr	Taux de réalisation des contrôles de routine	$100 \cdot Ar / Nar$		100	%

INDICATEURS DE CONTEXTE				
<u>Variable</u>	<u>Dénomination</u>	<u>Formule</u>	<u>Valeur</u>	<u>Unité</u>
Qm	Consommation moyenne par compteur	Ve/C		m <sup>3</sup> /compteur
Dr	Densité réseau	C/L		Compteurs/Km
Ndf	Nombre de consommateurs en difficulté de paiement	Ndf*1000/C		Pour 1000 compteurs

## 2. Mise en place d'indicateurs de vérification du plan comptable de l'eau

Un des problèmes actuels liés aux différents documents, lorsqu'ils sont effectivement transmis au Comité de contrôle de l'eau, est que ce dernier ne dispose pas d'outils pour estimer la véracité des déclarations comptables.

Aussi, avec les comptes d'exploitation de la production, les comptes d'exploitation de la distribution et les données nécessaires au calcul des indicateurs, disposons-nous de toutes les données nécessaires pour permettre une telle vérification à l'aide d'indicateurs comptables.

L'objectif de ceux-ci est de vérifier toute incohérence, exagération, sous-estimation volontaire ou non de la part des distributeurs d'eau.

Ces indicateurs ne sont que des outils de base, qui ne dispensent pas le Comité de contrôle de vérifier plus en détail le Plan comptable qui est remis. Par exemple, il est impossible d'estimer, via un indicateur standardisé, la pertinence des sommes encodées dans le poste « *Autres frais directs* » car celui-ci peut recouvrir beaucoup de réalités différentes. Une étude au cas par cas est indispensable pour ce poste notamment.

Autre exemple, le coût des amortissements par kilomètre de conduite déclarée est un indicateur relativement fiable, mais qui ne donnera jamais qu'une indication sur le fait que l'amortissement est réalisé grossièrement ou plus ou moins correctement mais, en aucun cas, il n'indiquera si l'amortissement est réalisé de manière 100% juste, c'est-à-dire que toutes les immobilisations soient bien amorties et pas uniquement une partie de celles-ci.

### Le Plan comptable type

Sur base des Plans comptables de 2009, le Coût-Vérité total de la distribution se compose, en moyenne, comme suit.

Poste	Montant total 2009	% moyen 2009
Prestations techniques entretien distribution	52.101.283 €	16,0%
Coût des relevés	4.533.514 €	1,4%
Achats d'eau	155.041.999 €	47,6%
Autres frais directs	1.153.401 €	0,4%
Amortissement des installations d'exploitation distribution	38.041.628 €	11,7%
Redevance et/ou indemnité d'occupation publique	1.805.574 €	0,6%
Frais de structure	58.933.172 €	18,1%
Charges financières	5.365.997 €	1,6%
Réductions de valeurs et moins-values, provisions, charges exceptionnelles	9.208.734 €	2,7%
Ajustement des coûts	-185.665 €	-0,1%
Autres charges à incorporer au prix de l'eau	4.470.713 €	1,4%
<b>Coût-Vérité total de la distribution</b>	<b>330.435.544 €</b>	<b>100,0%</b>

Les achats d'eau se composent à la fois des achats d'eau internes (de la société de distribution à la société de production) et des achats d'eau externes (achetés à d'autres producteurs).

En ce qui concerne les achats d'eau internes, c'est-à-dire la production propre, une liste d'indicateurs comptables peut permettre de vérifier la bonne imputation des charges sur base du compte d'exploitation des unités de production et des lignes de transport.

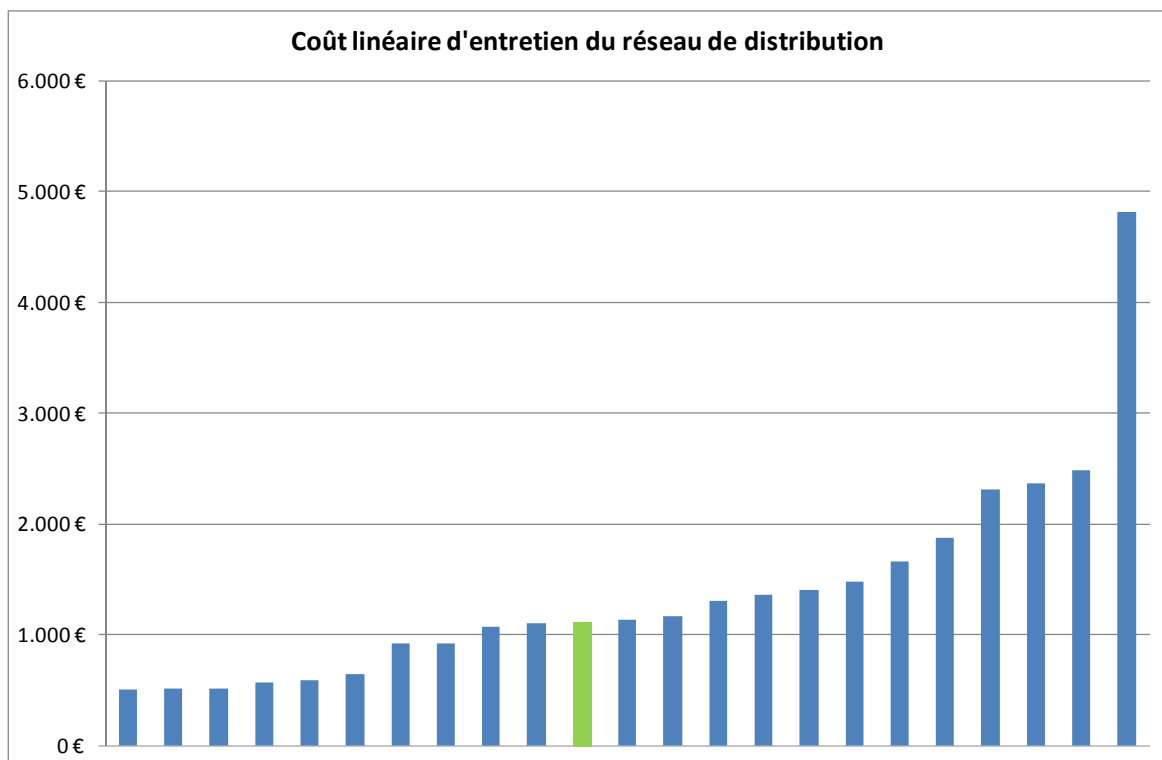
Poste	Montant total 2009	%
Prestations techniques entretien	23.605.324 €	14,6%
Achat d'eau brute	22.855.688 €	14,1%
Force motrice	15.092.308 €	9,3%
Réactifs et boues	3.887.629 €	2,4%
Autres frais directs	9.846.149 €	6,1%
Amortissements directs des installations d'exploitation	45.923.140 €	28,5%
Coût du service de protection	14.332.083 €	8,9%
Télégestion	1.930.233 €	1,2%
Frais de laboratoire	4.384.445 €	2,7%
Frais de structure	16.097.546 €	10,0%
Charges financières	3.430.920 €	2,1%
Provisions et charges exceptionnelles	266.955 €	0,2%
Ajustement des coûts	28.449 €	<0,1%
<b>Total</b>	<b>161.387.277 €</b>	<b>100,0%</b>

Passons chacun de ces postes en revue pour comprendre ce que leurs titres recouvrent et les problèmes rencontrés lors de l'imputation comptable en leur sein.

### Les prestations techniques entretien

Pour la distribution, ces prestations comprennent le contrôle, l'entretien et la réparation du réseau. Afin de vérifier la bonne imputation au sein de ce poste, il convient de diviser la charge par la longueur du réseau de distribution. Le problème réside dans le fait que la longueur du seul réseau de distribution n'est parfois pas connue. Seule est connue la longueur totale du réseau. Cependant, la longueur des conduites-mères de distribution représente entre 85% et 90% du total des canalisations. Aussi peut-on négliger ce biais pour autant que l'on reste dans la vérification globale des montants des prestations techniques. Par ailleurs, l'entretien comprend également les interventions réalisées sur les raccordements. Or, la longueur des raccordements est exclue de la longueur du réseau demandée pour le calcul des indicateurs de performance. Aussi, pour rendre plus juste cet indicateur, faut-il tenir compte de cette longueur en la posant arbitrairement à 10 mètres par compteur déclaré.

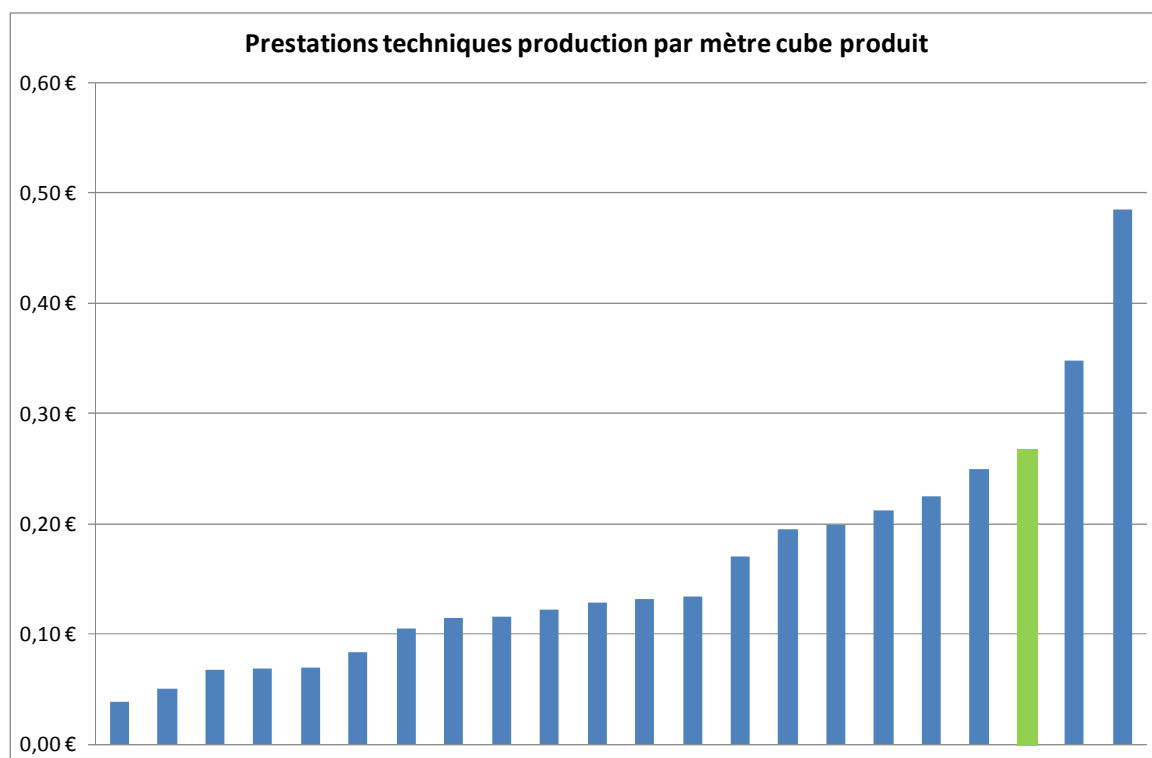
L'indicateur à mettre en place est donc : **coût linéaire d'entretien du réseau de distribution = prestations techniques entretien distribution / (longueur des conduites-mères + Nombre de compteurs/100).**



Sur base des données transmises en 2009, cet indicateur varie de 507 à 4.821 € par kilomètre de conduite. A la vue de ce graphique, le Comité de contrôle peut s'interroger sur la valeur qui se distingue, à savoir 4.821 € par kilomètre. Il faut noter que dans tous les graphiques, une colonne est de couleur différente. Elle représente un même distributeur pour tous les graphiques.

En ce qui concerne les prestations techniques liées à la production, ils comprennent le fonctionnement, le contrôle et la réparation des installations. Au niveau des installations, on peut citer les captages, les stations de traitement, les canalisations d'adduction et les réservoirs et

châteaux d'eau. La difficulté réside principalement dans le choix que fait le distributeur d'eau de produire 100% de son eau ou de dépendre en tout ou en partie d'achats d'eau à des tiers. Ce coût peut donc être rapporté par mètre cube produit. Cet exercice montre des résultats forts différents entre producteurs variant de 4 à 49 centimes d'euros par mètre cube produit.



### Achats d'eau brute

Ces achats concernent essentiellement la SWDE. Il ne convient donc pas de mettre en place un indicateur comptable pour un seul distributeur. Une vérification de ce montant sur base des factures pourrait être envisagée le cas échéant.

### La force motrice et les réactifs et boues

Ces deux postes sont relativement faibles dans le total. Cependant, certains distributeurs ne mentionnent pas de montant dans ces postes. C'est surtout le cas pour les réactifs et boues. Il est probable que ces charges soient imputées dans d'autres postes. Le rôle du Comité de contrôle doit être d'inciter ces distributeurs à imputer correctement leurs charges. Un indicateur relatif au rapport entre ces charges et le volume produit pourrait être alors envisagé.

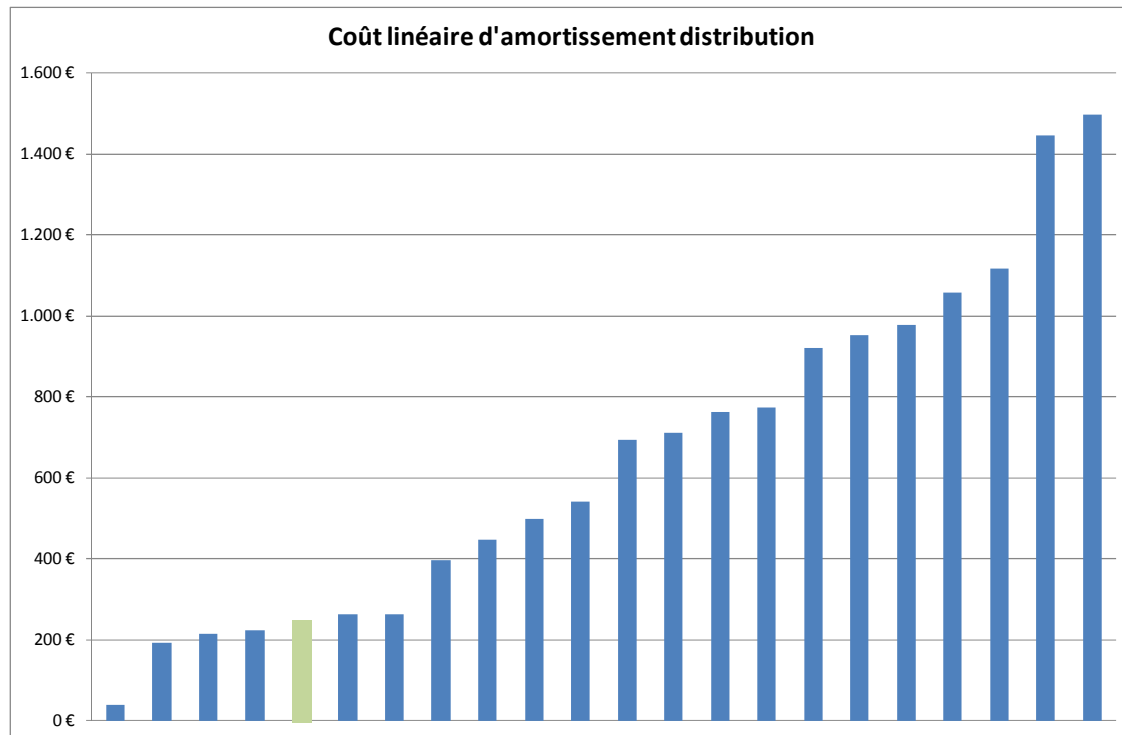
### Autres frais directs

Ce poste existe pour la production et pour la distribution. Ces frais comprennent les frais de fonctionnement des bâtiments et ouvrages spécifiques à l'activité de production ou de distribution ainsi que d'autres frais divers à considérer au cas par cas. Les valeurs observées vont de 0 à 0,60 € par mètre cube produit. Etant donné la forte variabilité de ce que ce poste peut recouvrir, un examen au cas par cas est indispensable tant pour la production que pour la distribution.

## Amortissement des installations d'exploitation

Ce poste existe pour la production et pour la distribution. En matière de distribution d'eau, l'amortissement est essentiellement constitué des conduites-mères. Pour la production, les choses sont différentes.

Tout comme les prestations techniques entretien, l'amortissement de distribution peut donc être ramené à la longueur du réseau, en tolérant une certaine marge d'erreur par rapport à la longueur du réseau et en ajoutant un forfait de 10 mètres par compteur.



En testant cet indicateur sur les plans comptables remis, on s'aperçoit que les valeurs varient entre 40 et 1.497 € par kilomètre.

**Comment expliquer ces différences ?** Plusieurs facteurs peuvent influencer cette valeur. Les valeurs très faibles peuvent s'expliquer soit par une mauvaise imputation des charges réelles, soit par un non-amortissement des canalisations. Ce dernier cas peut être lié à un amortissement terminé (et donc à un manque d'investissement depuis plusieurs années) ou à un choix (illégal) de ne pas compter l'amortissement des canalisations dans le prix de l'eau.

Les variations de cet indicateur peuvent également s'expliquer par des choix de durées d'amortissements différentes. Le Plan comptable autorise en effet d'amortir ses canalisations sur une durée qui varie entre 30 et 50 ans. Cependant, il faut constater que, dans tous les Plans comptables remis pour 2009 et qui détaillent les amortissements, les durées choisies sont quasi-systématiquement de 30 ans.

De plus, il faut signaler que certains distributeurs appliquent des durées d'amortissement qui ne sont pas compatibles avec l'AGW déterminant le Plan comptable de l'eau. En effet, certaines canalisations sont amorties en 15 ans. Enfin, il faut constater, à l'examen des tableaux d'amortissement que certains sont assez incohérents (canalisations encore amorties alors que la durée choisie est de 30

ans et que la date d'entrée en service est de 1980, charge d'amortissement ne correspondant pas à un trentième de la valeur résiduelle, ...).

En ce qui concerne les amortissements des installations d'exploitation de production, les choses sont moins aisées. Les contextes peuvent être très différents d'un distributeur à l'autre.

### Coût du service de protection

Le coût du service de protection correspond à la facture de la SPGE pour le service de protection des captages. En toute logique, il devrait être le résultat du volume produit et de la redevance de 7,44 centimes d'euros. Aussi est-il possible de vérifier la bonne imputation de ce coût en divisant le montant qui y est inscrit par le volume produit déclaré au cours de cette année. Une certaine marge de différence peut cependant être acceptée en fonction des dates où sont émises les factures de la SPGE.

A l'examen des comptes remis pour l'année 2009, il apparaît que quelques distributeurs se situent au-delà de 8 centimes d'euros par mètre cube pour ce ratio avec un cas notoire où le chiffre de 14 centimes d'euros par mètre cube produit est atteint.

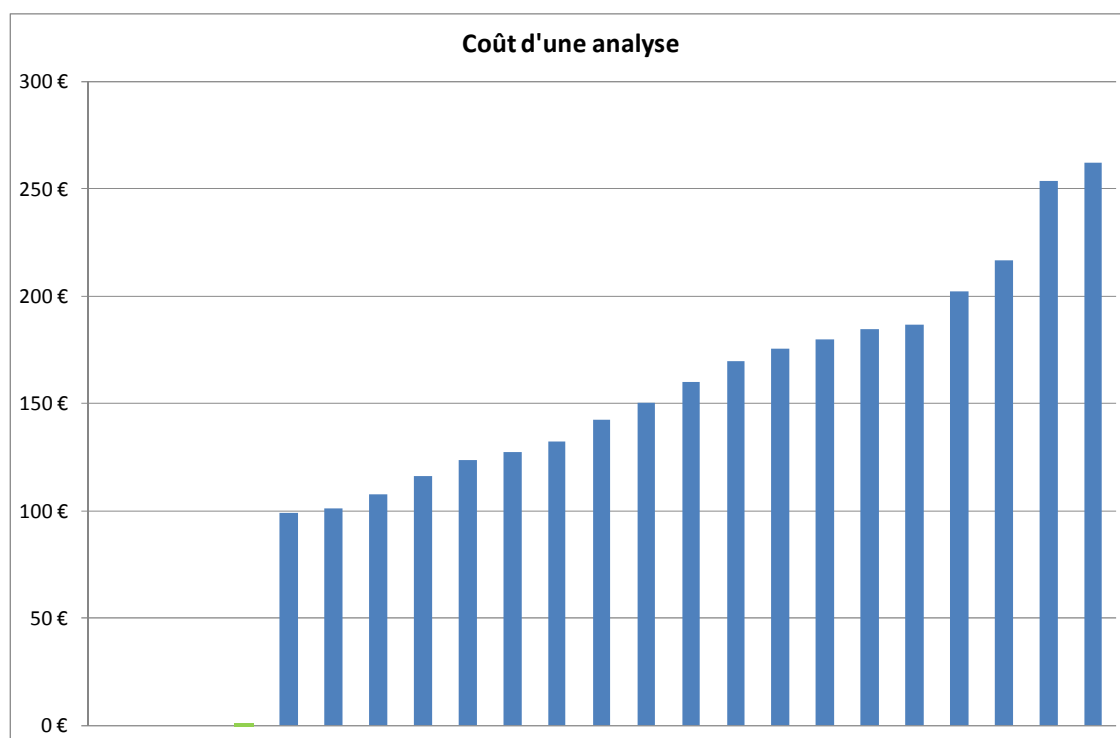
### Télégestion

Ce poste est relativement faible et ne fait donc pas l'objet d'un indicateur spécifique.

### Frais de laboratoire

Ces frais reprennent soit les frais encourus pour les analyses d'eau réalisées en interne, soit les factures émises par les laboratoires pour le contrôle de la qualité de l'eau. Il faut remarquer que certains distributeurs n'indiquent pas de montant. Pour le reste, il est possible de vérifier aisément le montant qui y est indiqué en divisant celui-ci par le nombre total d'analyses sur eau traitée, déclaré au Service Public de Wallonie, données utilisées pour le calcul des indicateurs de performance.

**Coût d'une analyse = frais de laboratoire/nombre total d'analyses sur eau traitée**





Les valeurs ainsi obtenues varient de 100 à 250 € par analyse.

### Frais de structure

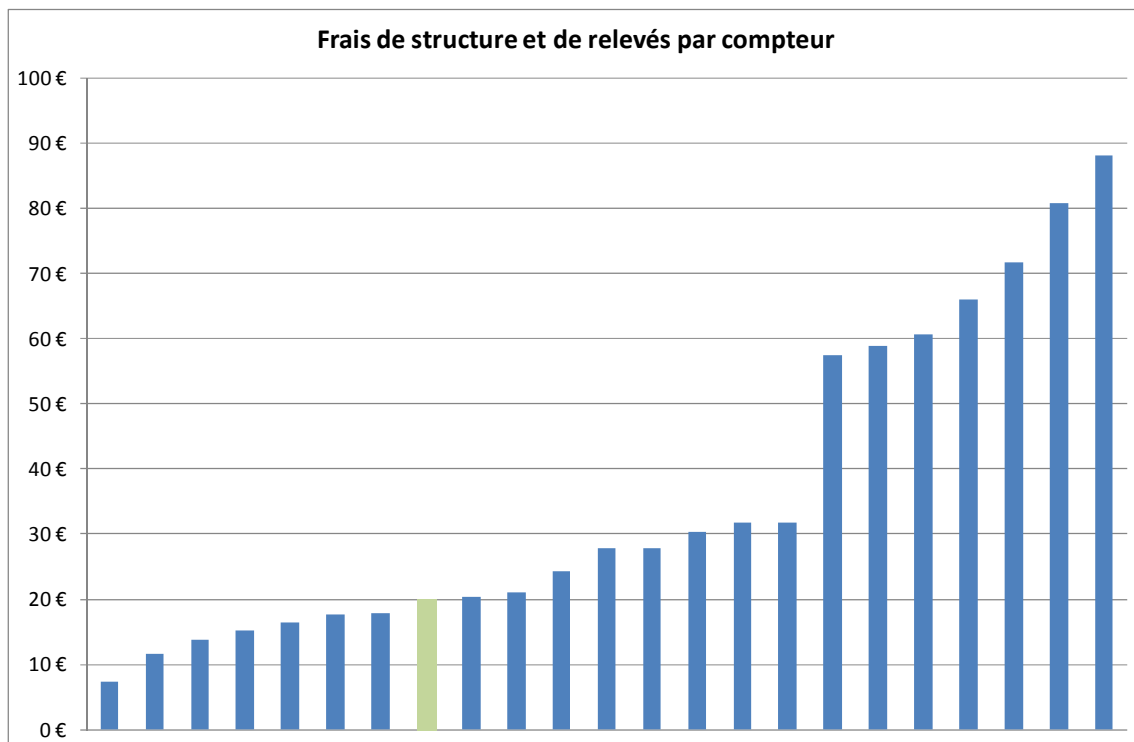
Ce poste est commun à la production et à la distribution. Il comprend les frais des services qui ne sont pas imputés directement au travers des coûts des prestations techniques ou de relevés des compteurs. Par exemple : le service comptable, gestion des ressources humaines, administratifs, direction, ....

Il est donc proposé de combiner les frais de structure en production et en distribution et de les rapporter au nombre de compteurs (abonnés).

De plus, il est proposé d'y ajouter le coût des relevés étant donné la nature des frais très proches de ces deux postes. Certains distributeurs peuvent ne pas faire la différence correctement entre le relevé des compteurs proprement dit et sa gestion par le service clientèle. La frontière est assez floue et il conviendrait de réfléchir à une fusion de ces deux postes.

Cependant, en réalisant cette somme entre les activités de production et de distribution, les résultats risquent d'être influencés par la part de la production propre dans l'eau totale à disposition. Ainsi, un producteur d'eau qui achète de l'eau à des tiers verra diminuer ses frais de structure production. Ceux-ci seront cachés dans les achats d'eau traitée dans la comptabilité de l'activité de distribution. De même, un producteur d'eau qui produit plus d'eau que ses besoins de manière à vendre de l'eau traitée à un autre distributeur voit ses frais de structure surévalués du fait de cette surproduction.

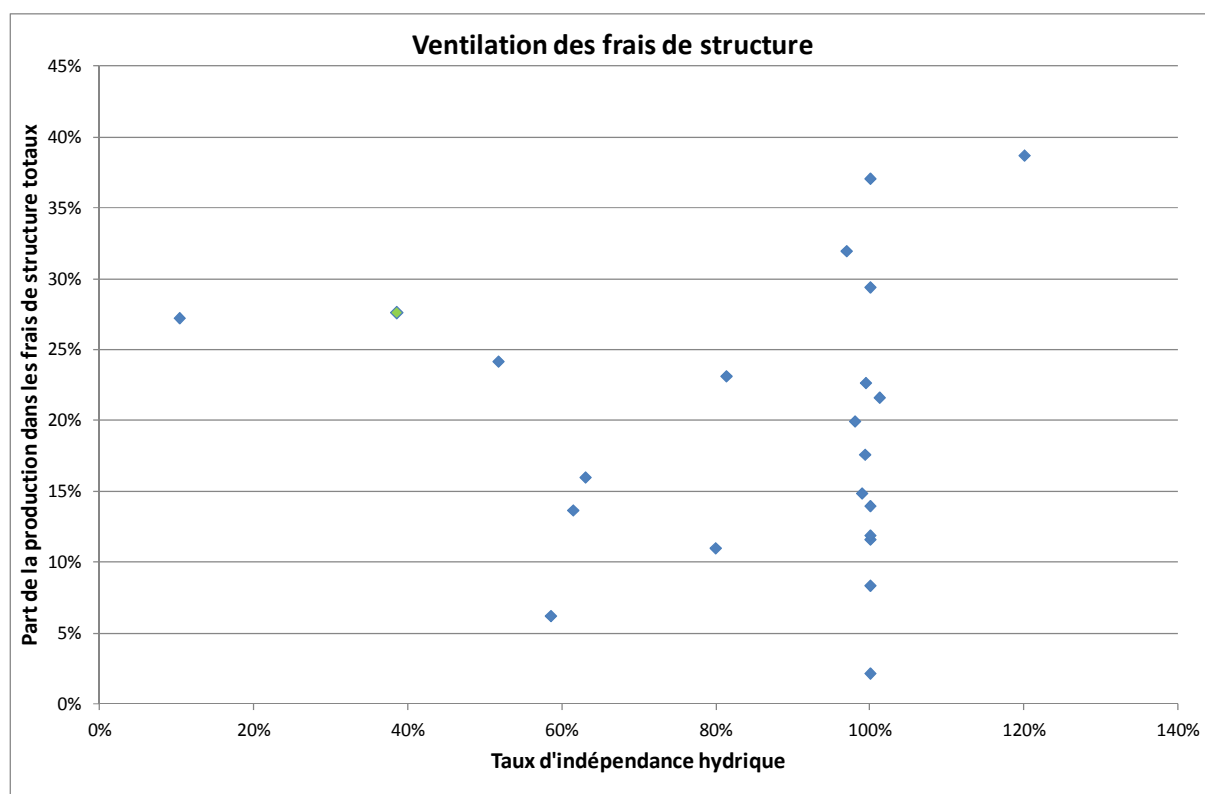
**Frais de structure et de relevé par compteur = (frais de structure production + frais de structure distribution + coût des relevés)/nombre de compteurs**



On le voit, cet indicateur est extrêmement variable, s'étendant de 7 à 88 € par compteur. Une telle différence soulève certaines questions. Le premier facteur explicatif de ces différences est le mode de gestion. Les distributeurs qui agissent en tant que société ont un indicateur moyen de 59,32 € par

compteur alors que les distributeurs communaux ont un indicateur moyen de 30,52 € par compteur, soit la moitié que pour une société.

Enfin, le plan comptable impose de ventiler les frais conjoints aux activités de production et de distribution entre celles-ci selon une clé précisée dans le Code de l'eau. Cependant, à l'examen de la clé utilisée, il apparaît que de grandes variations apparaissent entre distributeurs. Ces variations semblent de plus être indépendantes du taux d'indépendance hydrique du distributeur. Ce taux d'indépendance est le rapport entre la production propre d'un côté et le volume nécessaire pour sa distribution, à savoir production propre + achats aux tiers – vente aux tiers.



Pour un même taux d'indépendance hydrique (100%), l'imputation comptable varie de 2,2% à 37,1% pour l'activité de production, soit un rapport de 1 à 19.

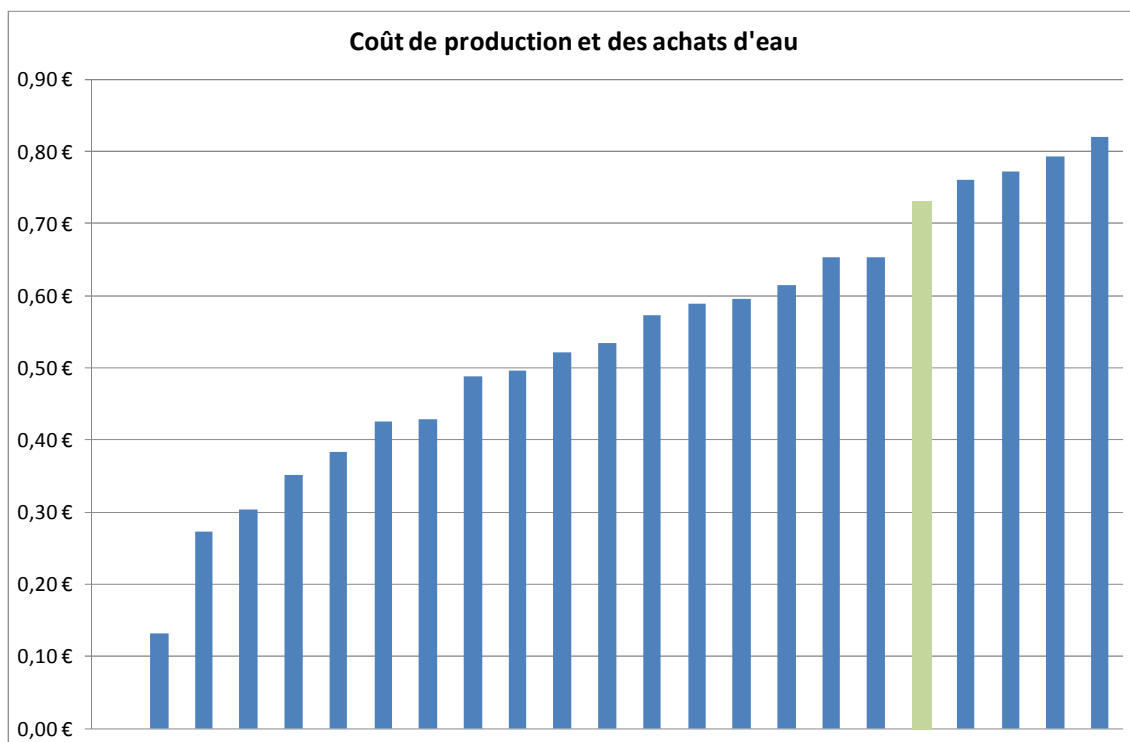
### Charges financières, provisions et ajustement des coûts

Ces postes sont relativement peu conséquents et ne nécessitent pas la mise en place d'un indicateur. Il revient au Comité de contrôle de l'eau de vérifier au cas par cas ces montants qui peuvent avoir des sources très diverses.

### Achats d'eau

Les achats d'eau concernent aussi bien les achats de la société de distribution à la société de production et les achats d'eau à d'autres producteurs en vue de compléter l'approvisionnement propre. Le coût moyen de l'alimentation en eau du distributeur est donc le rapport entre ce poste et la fourniture d'eau dont il dispose.

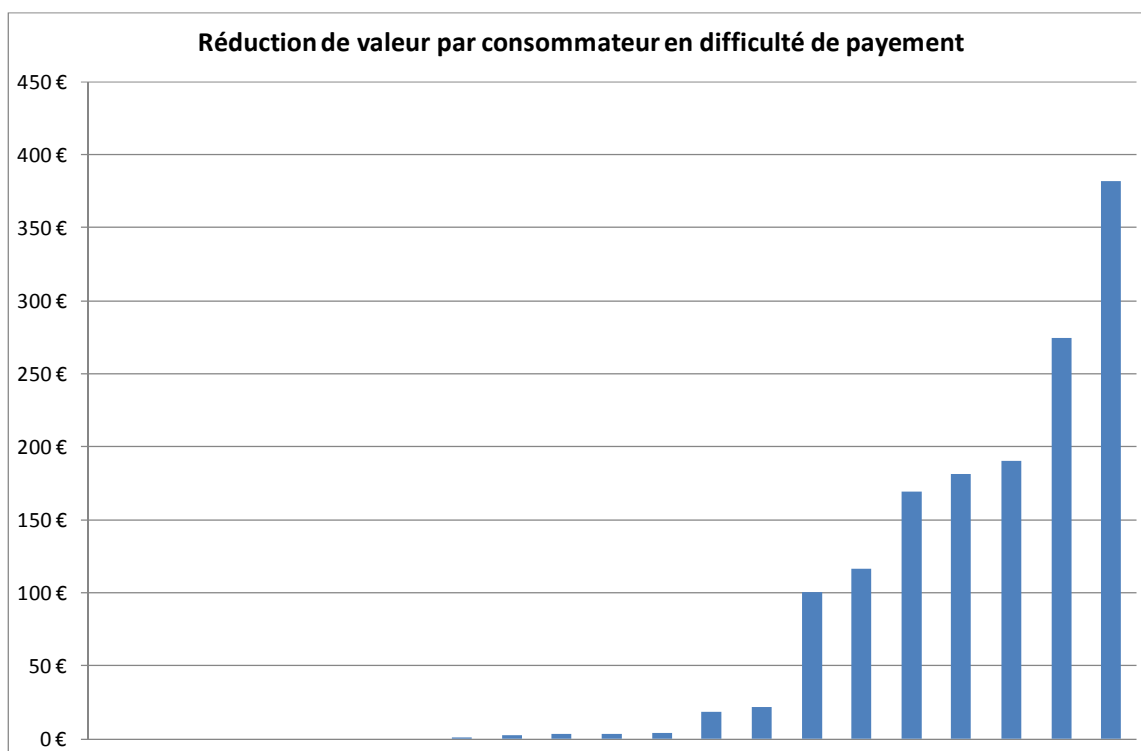
**Coût d'approvisionnement en eau = achats d'eau traitée/(volume produit + volume acheté aux tiers)**



Cet indicateur varie de 0,13 à 0,82 € par mètre cube produit. L'explication de ces variations doit être recherchée à l'aide des indicateurs précédents.

#### Réductions de valeurs et moins values, provisions, charges exceptionnelles

Ce poste est relativement faible. Cependant, on peut le rapporter ce poste au nombre de consommateurs en difficultés de paiement. En 2009, cet indicateur varie de 0 à 380 € par consommateur en difficulté de paiement. Il faut noter que cet indicateur peut être négatif en cas d'importantes reprises de provisions.



## Autres charges incorporées dans le coût-vérité de l'eau

D'après l'AGW, ce poste recouvre : « Le coût d'opportunité constitué par le prélèvement sur les recettes d'une quotité destinée à financer le renouvellement du réseau, rendu obligatoire pendant la période où les charges d'amortissement sont insuffisantes pour en assurer l'autofinancement. Ce coût est déterminé comme la différence entre le coût de renouvellement du réseau de distribution à hauteur de maximum 1,5% et les charges d'amortissement du réseau réellement comptabilisées ainsi qu'à la facturation du remboursement de la dette en contrepartie des parts dans l'entité de distribution d'eau ».

Or, à l'examen des plans comptables remis en 2009, seuls deux distributeurs imputent ce coût dans le Coût-Vérité total de la distribution. L'application informatique pour les services communaux indique, en regard de ce poste, « recettes de perception du CVA », c'est-à-dire le montant perçu par le distributeur d'eau de la part de la SPGE pour la perception du CVA.

Il s'agit donc d'une source supplémentaire de discordance des prix de l'eau. Le Comité de contrôle de l'eau devrait réfléchir à une uniformisation des pratiques en la matière.

## Comment utiliser ces indicateurs ?

Il est important de se souvenir que ces indicateurs ont pour mission de vérifier la bonne imputation des charges et non de comparer l'efficacité des distributeurs entre eux, l'efficacité dépendant également de la performance et pas uniquement des coûts.

Mais au-delà de ça, comment devrait réagir le Comité de contrôle lorsqu'une sous ou une surestimation manifeste est rencontrée ?

La première réaction à envisager est d'interroger le distributeur sur les raisons expliquant cette irrégularité. Il y a tellement de raisons possibles pour lesquelles des irrégularités factuelles peuvent être constatées qu'il est impossible de toutes les énumérer ou de les imaginer. Seul le distributeur peut apporter un éclairage sur ses comptes. Ceci dit, il convient évidemment de vérifier que les arguments avancés soient effectifs.

S'il s'avère au final que les arguments ne sont pas suffisants pour expliquer des indicateurs comptables peu crédibles, le Comité, en tant que régulateur, peut calculer un nouveau prix de l'eau.

Au niveau théorique, il suffit de reprendre l'indicateur douteux, de se baser sur un chiffre plus crédible pour recalculer la charge totale à imputer sur le prix de l'eau, et par là, le CVDt et donc le CVD.

Prenons un exemple plus concret : un distributeur (celui mis en évidence dans les différents graphiques) a imputé une charge de 1,28 € par analyse d'eau dans son plan comptable 2009. Il est évident que ce poste a été mal imputé. S'il s'avère que le coût des analyses a été imputé dans un autre poste, par exemple au sein des frais de structure, et si le distributeur peut le prouver, le rôle du Comité de contrôle est alors d'inciter ce distributeur, pour les exercices suivants, à inscrire correctement sa charge dans le poste correspondant.

Si, par contre, il s'avère que les coûts relatifs aux analyses d'eau sont sous-estimés pour quelque raison que ce soit, le Comité, en tant que gardien du principe du Coût-Vérité de l'eau, ne peut accepter le Plan comptable et le CVD qui en est issu en l'état. Le distributeur doit alors revoir son Plan comptable. A défaut, le Comité se basera sur une valeur connue pour ce poste, comme la moyenne de l'indicateur pour les valeurs non aberrantes (ou le minimum ou le maximum), dans le

cas présent, la moyenne est de 162,75 € ; et recalcule la charge correspondante en multipliant par le nombre total d'analyses sur eau traitée afin de connaître la nouvelle charge correspondante. Et en conséquence, le nouveau CVD.

En conséquence, le Comité doit, dans ce cas, refuser l'application du CVD prévisionnel basé sur le CVD historique issu du Plan comptable proposé et doit imposer l'application d'un prix plus élevé que celui demandé, calculé sur base de la méthode décrite ci-dessus. La phrase est évidemment inverse dans le cas d'une surestimation manifeste.

### **3. Instauration de l'obligation de fournir un plan prévisionnel et l'affectation du résultat**

Le Code de l'eau prévoit que le CVD appliqué doit être calculé sur base prévisionnelle. Cette disposition a pour objectif que le prix réel de l'année en cours soit appliqué alors que le Plan comptable de l'eau ne peut être qu'historique car rendu au mieux avec un exercice de retard.

Cependant, cette procédure n'est pas encore adoptée par la plupart des distributeurs d'eau. Aussi convient-il d'imposer à l'avenir cette démarche, comme le prévoit le Code de l'eau.

Cette procédure ne posera probablement pas trop de problèmes aux principaux distributeurs qui réalisent déjà une telle prévision. Les choses sont moins aisées concernant les petits distributeurs. Aussi le fichier Excel mis à disposition pour les services communaux devrait être modifié afin d'incorporer un plan financier accessible pour les communes. C'est le rôle du Comité de modifier ce fichier et de fixer les règles d'évolution des différents paramètres.

De même, il y a actuellement une obligation de remettre le schéma récapitulatif du compte d'exploitation de la distribution d'eau. Cependant, une fois que le résultat net de l'activité distribution est connu, il serait opportun que le Comité de contrôle dispose de l'affectation de ce résultat en séparant ce qui est gardé comme fond pour le service de distribution d'eau et ce qui est affecté à d'autres services ou en rémunération de capital.

### **4. La mise en place d'une automatisation de transmission des données entre les différents organismes publics et une déclaration en ligne du style « Tax-on-web »**

La procédure actuelle demande au distributeur d'eau de remplir les données nécessaires au calcul des indicateurs de performance dans une feuille Excel. Les calculs des différents indicateurs se réalisent alors automatiquement.

A ces trois feuilles sont actuellement associées deux autres feuilles : une feuille d'objectifs et une feuille qui indique la qualité des données fournies.

La feuille d'objectifs a pour but d'engager le distributeur sur des objectifs à atteindre sur, par exemple, les taux de qualité de l'eau, les rendements du réseau ou le prix de l'eau. Dans les faits, cette feuille n'est quasiment jamais remplie et cet aspect est abandonné des analyses réalisées par le Comité de contrôle de l'eau.

La feuille « *Qualité des données* » a pour objectif d'aider le distributeur qui déclare ses données à vérifier que celles-ci sont cohérentes. Force est de constater que cette feuille n'est pas non plus utilisée, sans quoi la qualité générale des données remises serait bien supérieure.

Il y a deux raisons à cela :

- le fait que ces feuilles se situent derrière celles des indicateurs et les onglets ne sont donc pas forcément visibles à l'ouverture du fichier
- le manque de communication sur l'existence de ces outils.

Nous avons déjà discuté de la qualité des informations et des modifications à apporter au panel de données et d'indicateurs.

La première modification que nous proposons est que le distributeur ne déclare plus l'ensemble des données au Comité de contrôle de l'eau. En effet, d'autres organismes (SPW, SPGE) disposent de certaines données et les ont vérifiées préalablement.

Aussi est-il inutile de demander au distributeur de répéter cette déclaration, d'autant qu'il se peut (et cela arrive souvent) que les déclarations au Comité soient différentes de celles aux tiers. En plus, cette opération induit le fait que le Comité de contrôle de l'eau, soit revérifie ces données, soit demande au final celles-ci à l'organisme tiers susmentionné.

Cet état de fait était connu à l'époque de l'implémentation de cette procédure, cependant, il avait été choisi de demander ces données au distributeur d'eau dans un but de conscientisation du distributeur d'eau. Force est de constater que le but n'a pas été atteint. Aussi est-il plus efficace que ces organismes tiers transmettent directement les données au Comité de contrôle de l'eau à des dates prédéfinies.

Par ailleurs, pour ce qui est des données résiduelles qui doivent être communiquées par les distributeurs d'eau, une nouvelle procédure doit être mise en place. Le tableau suivant présente les données nécessaires et l'organisme qui doit la transmettre.

DONNEES				
Numéro	Variable	Dénomination	Unité	Source des données
0	n	Année de l'exercice	-	-
1	<b>BILAN DES VOLUMES D'EAU</b>			
1,1	Pp	Production propre	m <sup>3</sup>	Distributeur
1,3	A1/3	Achat à des tiers	m <sup>3</sup>	Distributeur
1,4	Ve	Volume enregistré	m <sup>3</sup>	Plan comptable
1,5	V1/3	Vente à des tiers	m <sup>3</sup>	Distributeur
3	<b>PATRIMOINE TECHNIQUE</b>			
3,1	VaZP	Volume autorisé de prélèvement à protéger	m <sup>3</sup> /an	SPGE
3,2	C	Nombre total de compteurs	U	Plan comptable
3,3	Cf	Nombre de compteurs à relevé annuel	U	Distributeur
3,4	RPb-	Racc. en plomb remplacés pdt l'année	U	Distributeur
3,5	RPb	Racc. en plomb non traités en début d'exercice	U	Distributeur
3,6	RP	Racc. pression/débit insuffisant	U	Distributeur
3,7	RP-	Racc. pression/débit mis en conformité	U	Distributeur
3,8	L	Km conduites-mères (distribution et adduction)	Km	Distributeur
3,9	L-	Conduites remplacées pdt l'année	Km	Distributeur
3,10	VZP	Volume d'autorisation des prises d'eau dont étude ZP réalisée et déposée	m <sup>3</sup> /an	SPGE
3,11	VZPMB	Volume d'autorisation des prises d'eau dont ZP publiée au MB	m <sup>3</sup> /an	SPGE
3,12	VZPr	Volume d'autorisation des prises d'eau dont ZP mise en conformité	m <sup>3</sup> /an	SPGE
3,13,	Pe	Nombre de prises d'eau	U	SPW
3,14	PeV+	Nombre de prises d'eau dont le vol autorisé est dépassé	U	SPW
3,16	Cp	Nombre de petits compteurs	U	Distributeur
3,17	Cg	Nombre de gros compteurs	U	Distributeur
3,18	Cp16+	Nombre de petits compteurs de plus de 16 ans	U	Distributeur
3,19	Cg8+	Nombre de gros compteurs de plus de 8 ans	U	Distributeur
3,21	Nr	Nombre de raccordements mis en service pendant l'année	U	Distributeur
4	<b>GESTION ADMINISTRATIVE</b>			
4,2	CVDt	Coût-Vérité total de la distribution	€	Plan comptable
4,3	CA	Somme des factures émises	€	Distributeur
4,4	Cr	Somme des factures non payées au 31/12	€	Distributeur
4,5	Ir	Montant des créances irrécouvrables	€	Distributeur
4,7	C5+	Nombre de compteurs non vus depuis 5 ans	U	Distributeur
4,8	Dr30+	Nombre de raccordements dont délai pose > 30 jours	U	Distributeur
4,9	Dr10+	Nombre de raccordements dont délai devis > 10 jours	U	Distributeur
4,10	Ndf	Nombre de consommateurs en difficulté de paiement	U	SPGE
5	<b>QUALITE DE L'EAU</b>			
5,1	Ar	Nombre d'analyses de routine réalisées	U	SPW
5,2	Ac	Nombre d'analyses complètes réalisées	U	SPW
5,3	NC1B	Nombre de non-conformités - paramètres impératifs microbiologie	U	SPW
5,31	NC1N	Nombre de non-conformités - paramètres impératifs azotés	U	SPW
5,32	NC1MM	Nombre de non-conformités - paramètres impératifs micropolluants minéraux	U	SPW
5,34	NC1MO	Nombre de non-conformités - paramètres micropolluants organiques	U	SPW
5,4	NC2	Nombre de non-conformités - paramètres indicateurs et pH	U	SPW
5,5	Nar	Nombre d'analyses de routine requises	U	SPW
5,6	Nac	Nombre d'analyses complètes requises	U	SPW
5,6	Natr	Nombre d'analyses réglementaires sur eau traitée	U	SPW
5,7	Nat	Nombre total d'analyses sur eau traitée	U	Distributeur
6	<b>DEDUCTIONS</b>			
6,1	VNE	Volume non-enregistré	m <sup>3</sup>	Déduction

Cette procédure serait copiée sur celle en vigueur pour la déclaration à l'impôt des personnes physiques via le portail « *Tax-on-web* ».

**La procédure en vigueur pour la déclaration d'un contribuable à l'IPP est la suivante :**

- envoi d'un courrier du SPF Finances reprenant une version papier de la déclaration et un formulaire explicatif des données à transmettre ;

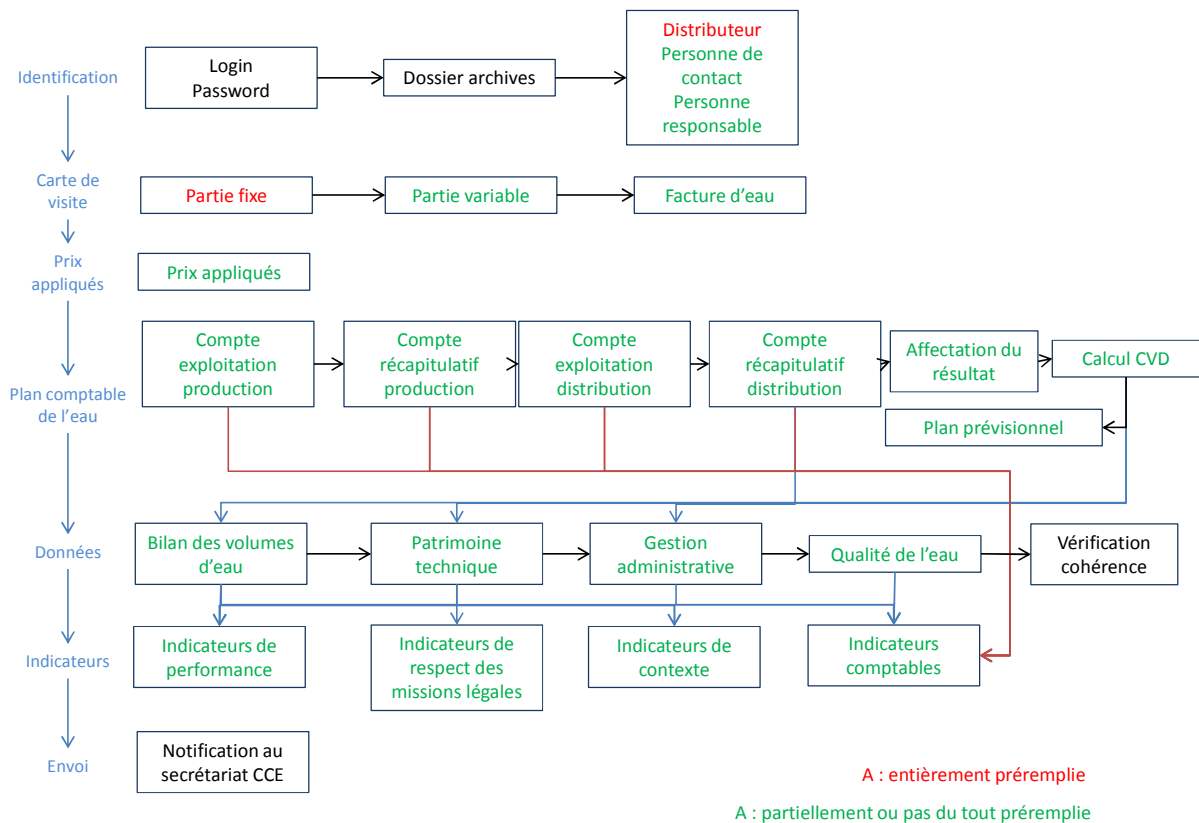
- connexion à un espace personnel sécurisé au moyen de sa carte d'identité et d'un lecteur de carte ou à l'aide d'un token ;
- le formulaire est préalablement rempli de toutes les données en possession de l'administration fiscale ;
- le contribuable remplit alors les champs inconnus de l'administration et envoie le document ainsi complété ;
- il a la possibilité d'attacher les justificatifs des postes remplis ;
- le contribuable reçoit une copie pdf de sa déclaration.

Par ailleurs, sur son espace personnel sont archivées les anciennes déclarations, avertissements extraits de rôle, ... de sorte que le contribuable puisse aisément consulter ses archives.

**La procédure envisagée pour les distributeurs serait fort similaire :**

- envoi à une date précise d'une version papier de la déclaration et du livret explicatif ;
- connexion à un espace personnel (via l'extranet du Comité de contrôle de l'eau par exemple) qui reprend à la fois ses archives et la déclaration électronique à compléter. Celle-ci comprendrait à la fois le Plan comptable de l'eau, la carte de visite des distributeurs d'eau et les données pour les indicateurs, l'ensemble étant pré-rempli avec les données transmises par le SPW et la SPGE ;
- la déclaration ne pourrait être envoyée que si les informations sont correctes (clés d'interprétation sous-jacentes) – Mise en évidence en rouge des données aberrantes et explication ;
- modules d'aide (🔗) disponibles en ligne, wizard permettant de calculer les valeurs en cas d'estimation, numéro à joindre en cas de problème, ... ;
- envoi de la déclaration électronique pour le 30 juin au plus tard ;
- analyse de la part du Comité de contrôle de l'eau, demande éventuelle de complément, ... ;
- amende en cas de retard ou de non-déclaration ;
- transmission du rapport du Comité de contrôle au distributeur d'eau.





### Vue synoptique de l'application informatique à créer – partie distributeur

Cette procédure permettrait au Comité de contrôle de disposer de plans comptables, cartes de visites et feuilles de données qui ont déjà subi une vérification préalable.

Par ailleurs, par cette automatisation de la procédure, des rapports intermédiaires pourront être automatiquement générés, ce qui diminue significativement la quantité de travail nécessaire au secrétariat du Comité. De plus, aucun dossier incomplet ne pourrait être encore envoyé.

Afin de coller au mieux à la procédure actuelle existante au sein de distributeurs, il serait opportun que le lien entre le fichier Excel du plan comptable et l'application informatique soit le plus aisé possible. L'application devrait pouvoir lire le fichier Excel afin d'éviter d'éventuelles erreurs de recopiage.

## 5. Méthode de rapportage et outils de comparaison

Actuellement, l'analyse du Comité de contrôle se compose :

- d'un examen du tarif actuel et du tarif demandé
- d'une analyse des données transmises
- de l'examen des obligations légales non-respectées
- de l'analyse des indicateurs de performance et de leur évolution pour un même distributeur
- d'un résumé de l'analyse sous forme de conclusions

Cette analyse doit être maintenue. Il est important de savoir où se situe le distributeur sur ces aspects. Cependant, la nouvelle procédure, si elle est correctement implémentée devrait aboutir à séparer cette analyse des demandes d'augmentations de prix ainsi qu'à permettre d'avoir 100% de

données complètes et fiables. Cela permet ainsi de dégager du temps et ouvre donc la porte à la réalisation d'analyses plus poussées.

Idéalement, l'analyse du Comité de contrôle de l'eau devrait à terme pouvoir comprendre :

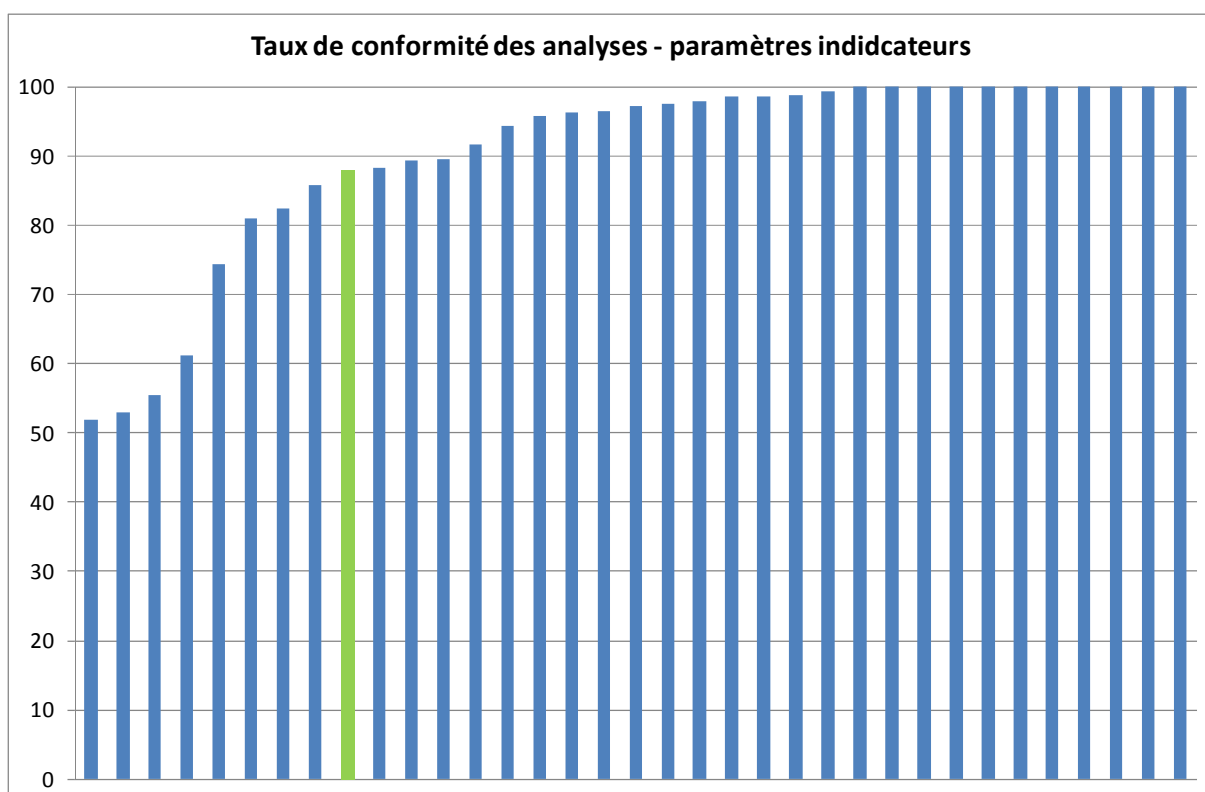
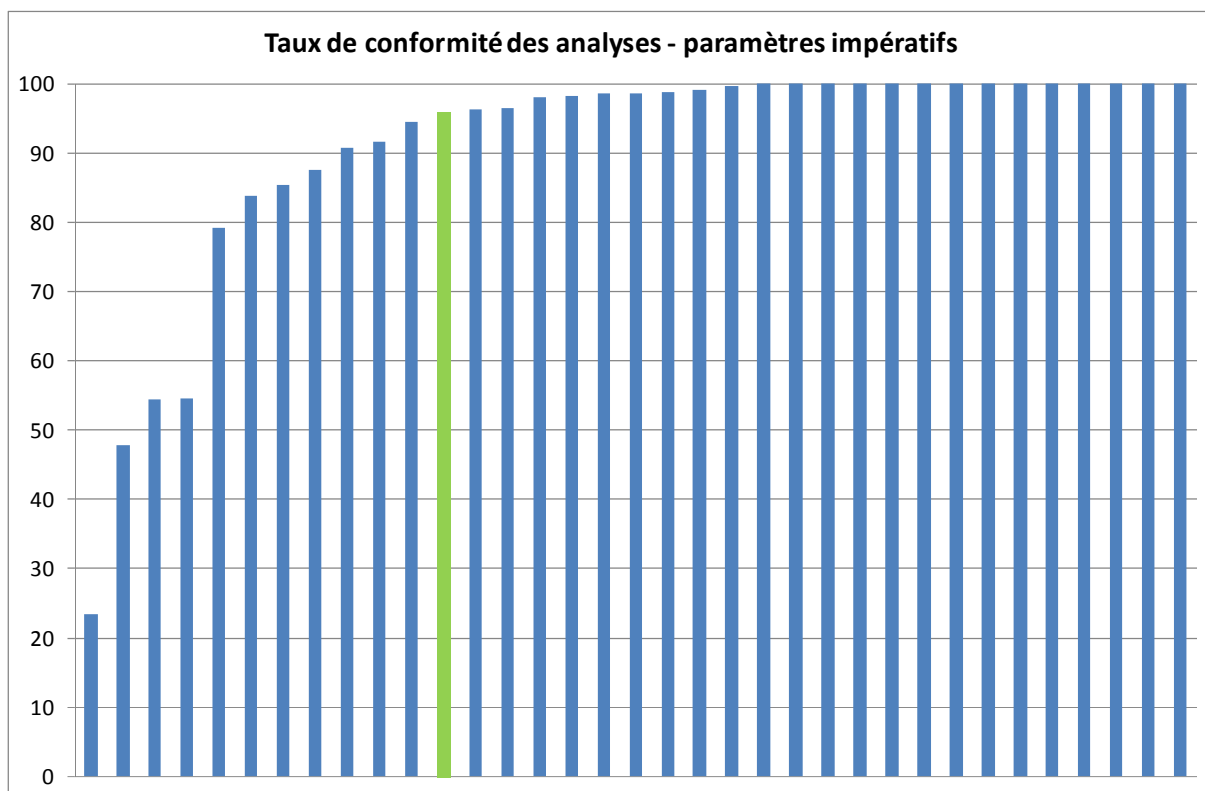
- l'analyse des informations transmises (analyse du Plan comptable de l'eau, du plan prévisionnel et des données fournies) dans l'absolu, en relatif par rapport aux années précédentes et en comparaison aux autres distributeurs d'eau.
- l'analyse du respect des obligations légales.
- l'analyse de l'évolution pluriannuelle (historique et future) du CVD appliqué par le distributeur par rapport à la moyenne des autres distributeurs (à mettre en perspective avec l'analyse du PCE).
- l'analyse de l'évolution des indicateurs de performance en regard des objectifs préétablis.
- l'analyse des indicateurs de performance en comparaison avec les autres distributeurs d'eau.

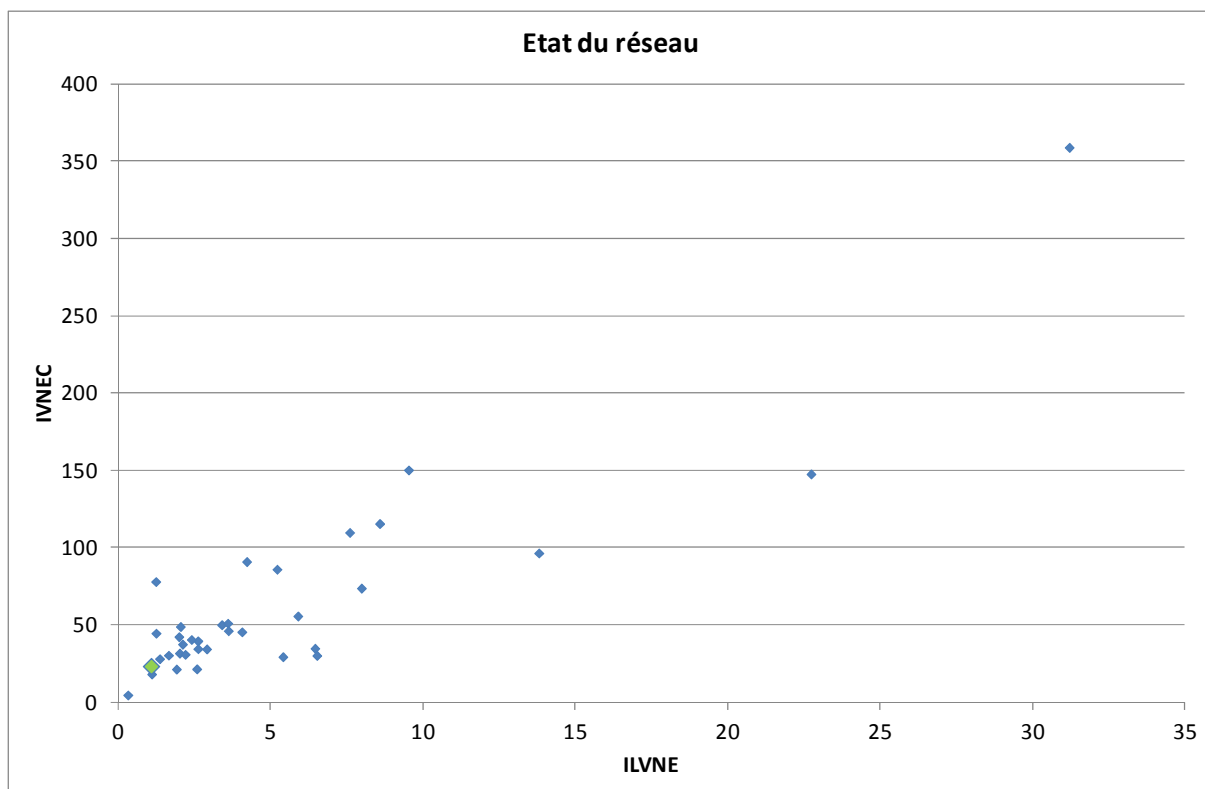
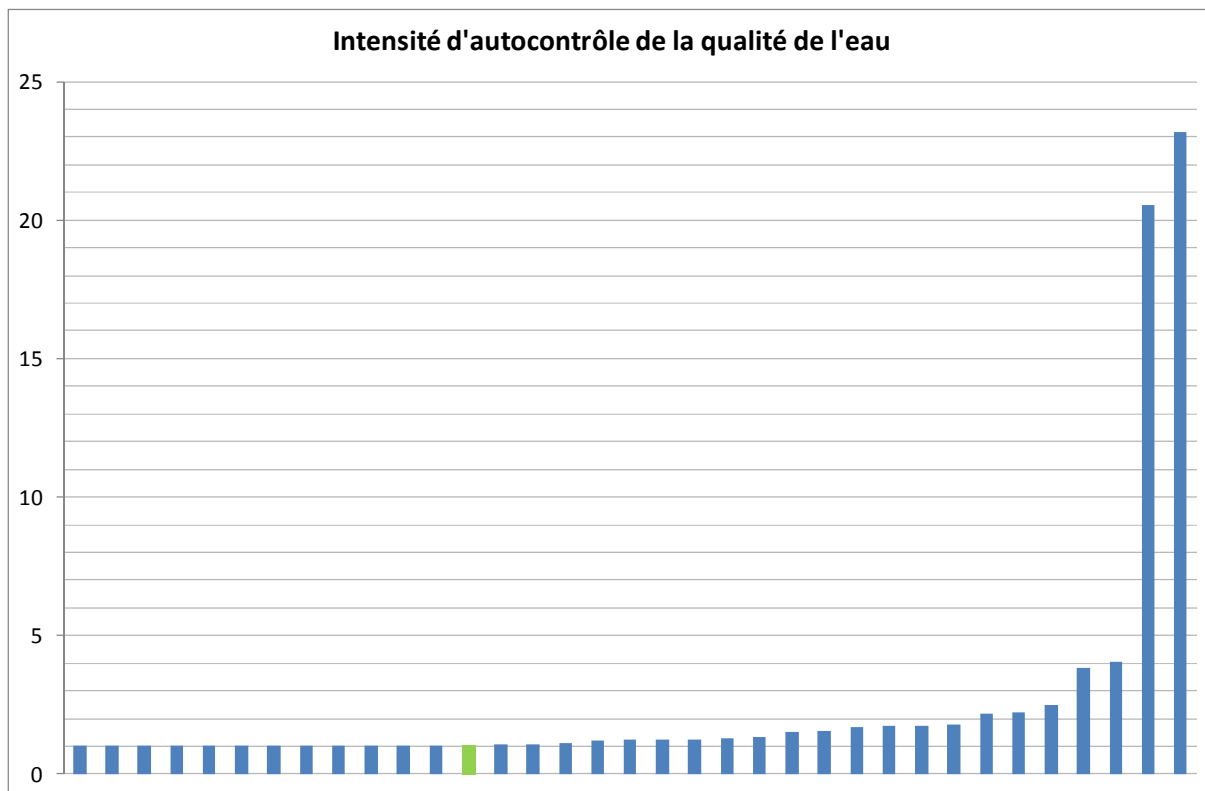
Les analyses se limitaient jusqu'aujourd'hui à une analyse de l'évolution de la performance pour un même distributeur d'eau. Il paraît de plus en plus essentiel de pouvoir comparer les distributeurs entre eux afin de permettre aux distributeurs d'eau de situer leurs forces et leurs faiblesses. Il faut cependant garder à l'esprit que le contexte peut influencer fortement les indicateurs de performance. Aussi faut-il rester prudent lors de telles comparaisons.

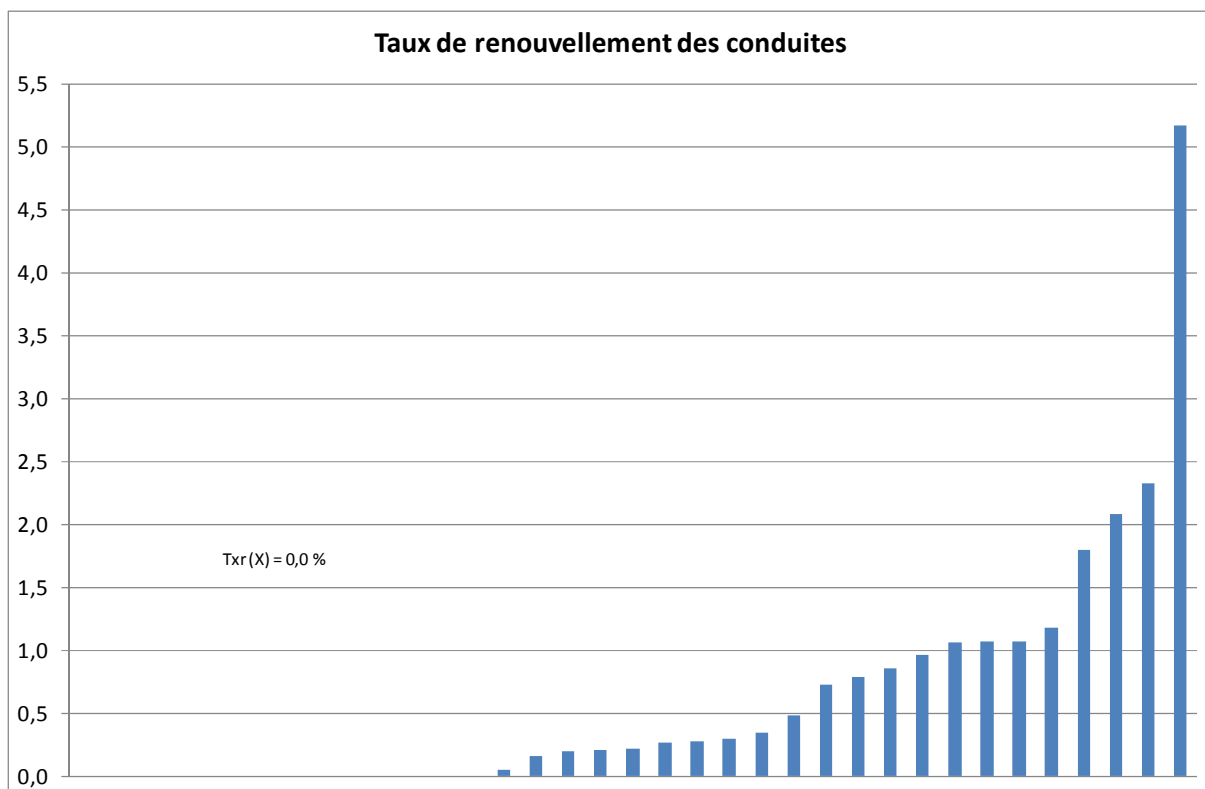
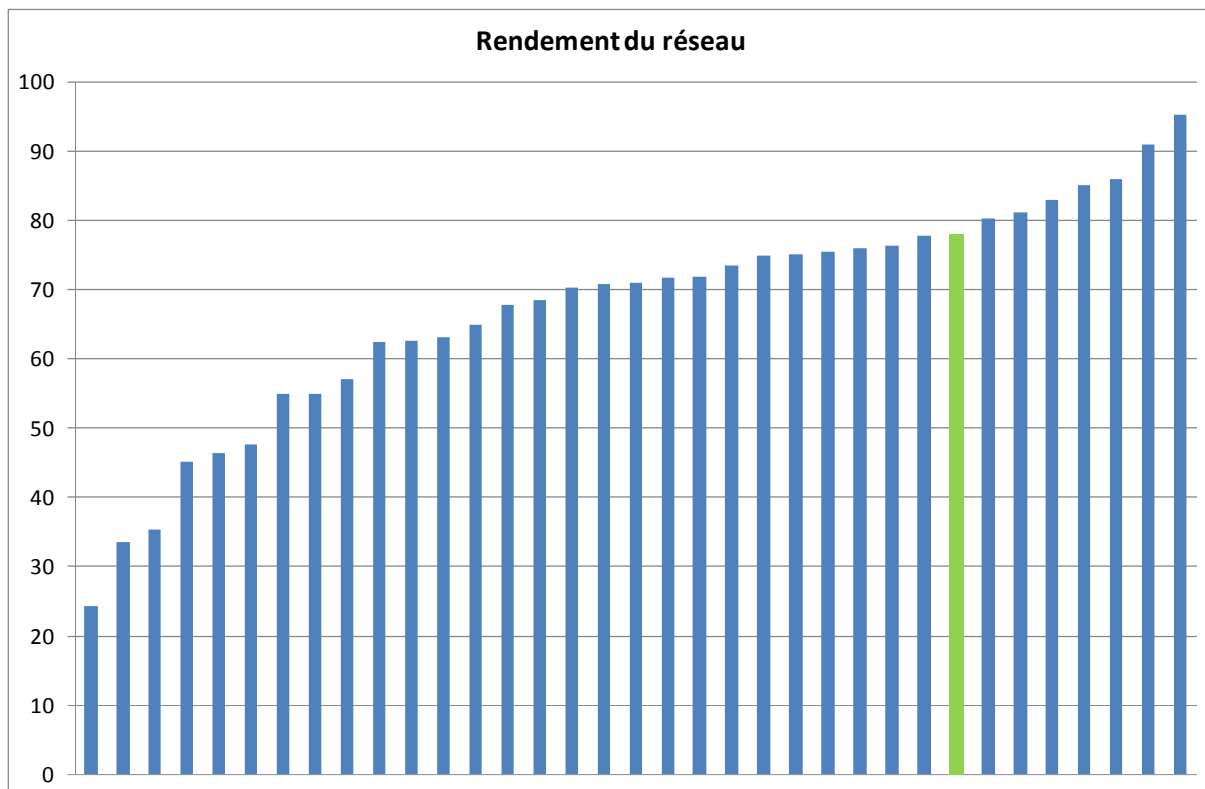
Ce benchmark peut se réaliser à l'aide de graphiques soit sous forme d'histogramme pour des indicateurs uniques (qualité de l'eau, protection de la ressource, taux de renouvellement des conduites), soit sous forme de nuage de points pour ce qui concerne les indicateurs de prix de l'eau et les indices de volume non-enregistré.

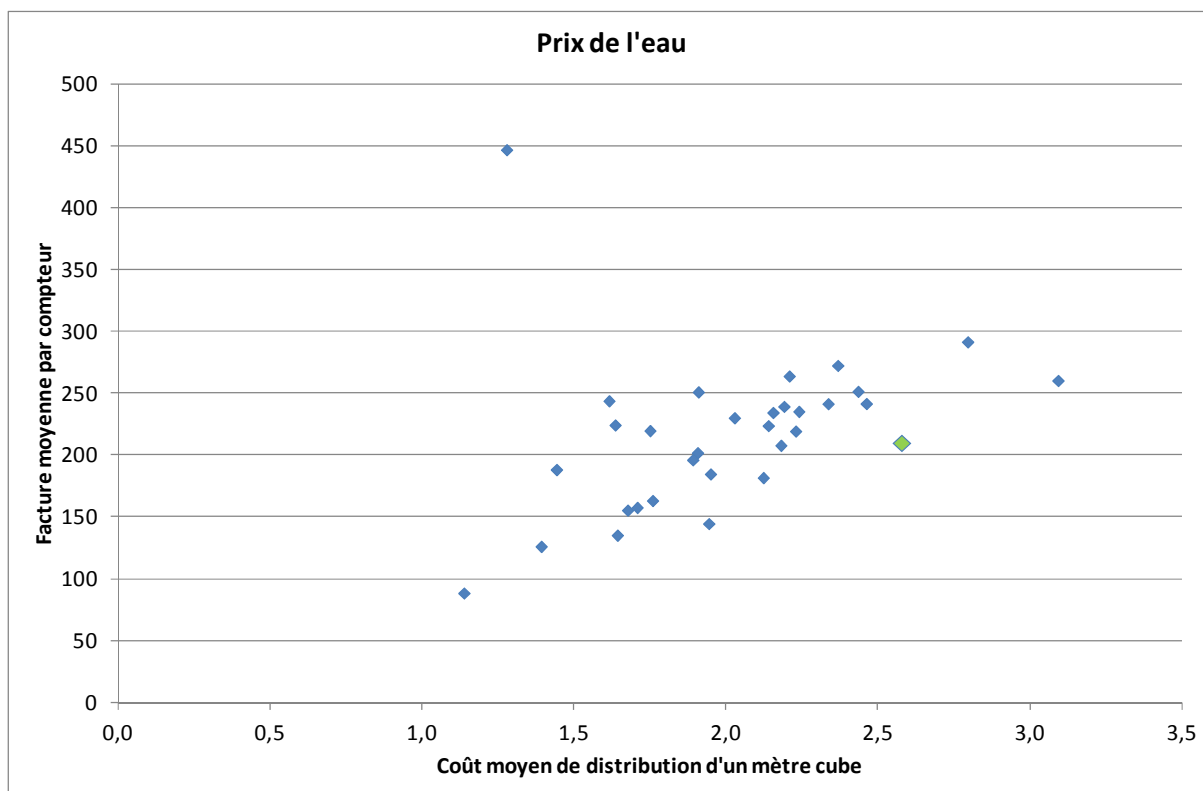
Le rapportage, pour être efficace, doit indiquer la position relative du distributeur pour chaque indicateur de performance sans que le nom des autres distributeurs n'apparaisse. Il est aussi essentiel que le distributeur d'eau reçoive le rapport du Comité.

Un exemple de rapportage sur les indicateurs de performance est fourni ci-dessous pour un distributeur avec certains indicateurs pour l'année 2009 (ancien panel donc).









Ces graphiques pourront être générés automatiquement par l'application informatique. Cependant, ce mode de rapportage a comme pré requis qu'un nombre suffisant de distributeurs (idéalement tous) ait répondu avant que les différentes analyses ne soient réalisées. Cela pose le problème du timing que nous abordons plus bas. Enfin, il est essentiel que le distributeur d'eau dispose de ce rapport.

## 6. Application de sanctions en cas de dossier incomplet ou manquant

En cas de dossier manquant ou incomplet, de même que, plus généralement, en cas de non-respect de la législation relative à la tarification de l'eau, il est essentiel que des sanctions soient prises. Sans cela, le respect de la loi reste un vœu pieu.

Ces sanctions sont prévues déjà aujourd'hui dans le Code de l'eau.

En effet, l'article D.404 du Code de l'eau prévoit que : « *Commet une infraction de troisième catégorie au sens de la partie VIII du Livre Ier du Code de l'Environnement : .... 4° le distributeur qui ne se conforme pas aux dispositions relatives à la facturation et au recouvrement des consommations d'eau tel que prévu aux articles D.228, ...* ».

Cet article vaut pour les dispositions décrétales ainsi que pour les mesures réglementaires prises en vertu de cet article et donc également au Plan comptable de l'eau et à l'Arrêté Ministériel relatif à la carte de visite et aux indicateurs de performance des services de distribution.

Cependant, le Comité de contrôle de l'eau ne peut pas fixer de sanctions, c'est en effet la compétence exclusive de la DGARNE. L'article R.87 du Code de l'environnement prévoit en effet que : « *Les agents de la Direction générale opérationnelle Agriculture, Ressources naturelles et Environnement (DGARNE) appartenant au Département de la police et des contrôles sont chargés de rechercher et de constater les infractions aux dispositions prévues par : ... 8° le Code de*

*l'Environnement, en ce compris le présent Livre et le Livre II du Code de l'environnement contenant le Code de l'Eau ».*

Malgré l'existence de cette législation, aucune sanction n'a été appliquée jusqu'à aujourd'hui pour non-respect de la procédure de demande d'augmentation du prix de l'eau, que cela concerne le respect de la structure tarifaire, le respect du plan comptable de l'eau ou le respect de toute autre obligation légale dont l'application doit être vérifiée par le Comité. Un dialogue entre le Comité de contrôle de l'eau et le Service Public de Wallonie s'avère donc nécessaire à l'avenir afin que des sanctions soient réellement prises. Une autre option envisageable serait que le Comité dispose d'un pouvoir de sanction dans le cadre de ses missions, à savoir la vérification du respect des certaines dispositions particulières du Code de l'eau relatives à la tarification et aux conditions de la distribution publique.

## **7. Fixation des objectifs en matière de performance et rencontre avec les distributeurs.**

Une fois le rapport sur la performance du distributeur établi et approuvé, le Comité de contrôle de l'eau devrait le transmettre au distributeur concerné et rencontrer ce dernier afin d'identifier les problèmes, les points forts et identifier des pistes d'amélioration. Cette rencontre doit aussi avoir pour but de fixer un timing d'amélioration pour atteindre des objectifs et identifier les priorités.

Ces objectifs ne doivent pas porter uniquement sur les indicateurs de performance, mais aussi sur le respect des missions légales, la bonne imputation des charges dans le plan comptable de l'eau et la prévision correcte des charges futures en vue de calculer le CVD prospectif.

Dans un premier temps, ces objectifs devraient être indicatifs. Dans un second temps, ils devraient devenir contraignants.

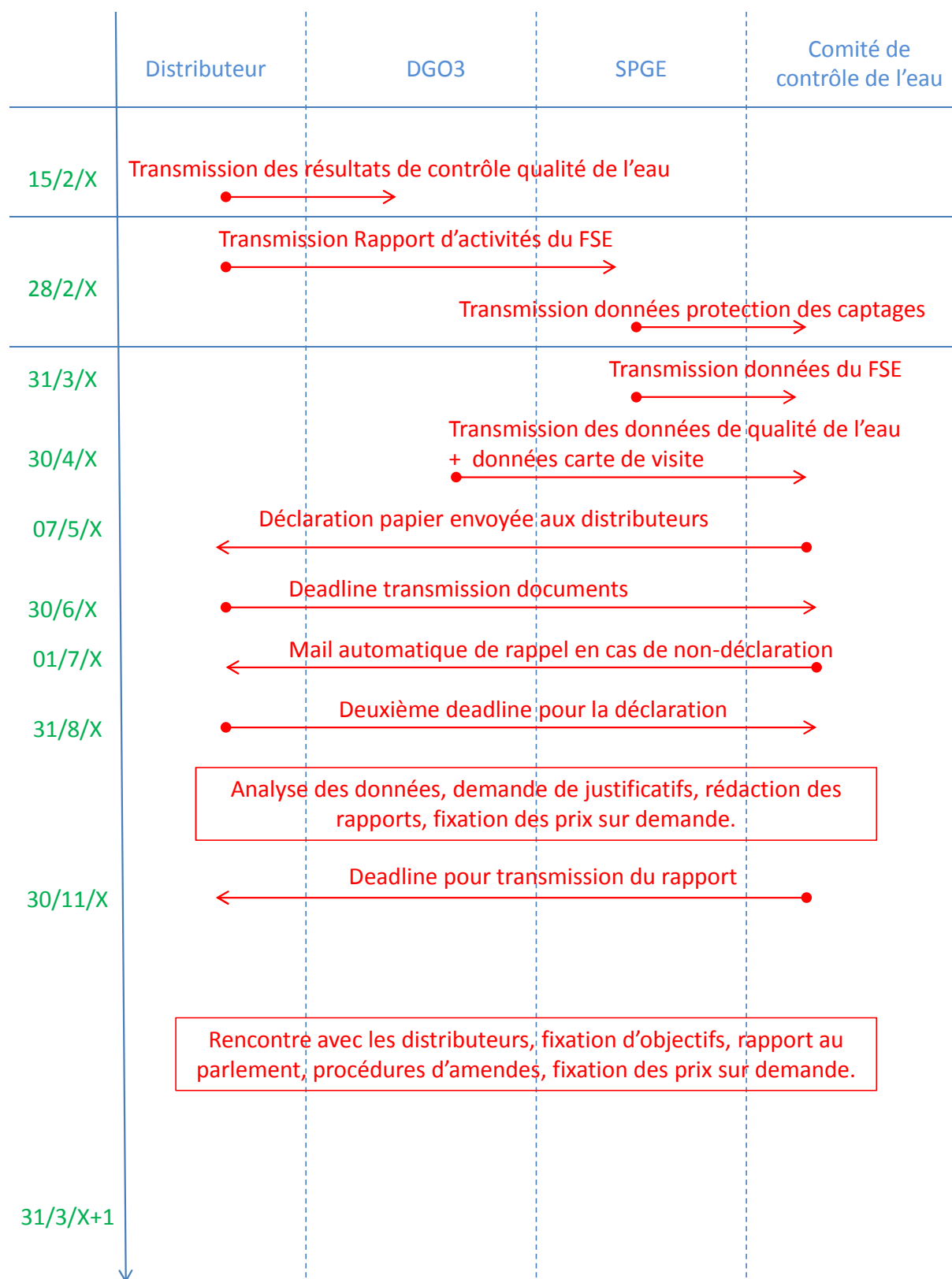
## **8. Déconnexion temporelle entre les demandes d'augmentation du prix de l'eau et le rapport sur la performance du distributeur et prospective obligatoire**

En imposant ce système de déclaration, le Comité de contrôle de l'eau recevra donc, pour le 30 juin, environ 50 dossiers à analyser et peut-être 50 demandes d'augmentation du prix de l'eau. Il est évident que, dans ce cas, le Comité ne pourra gérer l'ensemble des demandes dans les délais qui lui sont, pour l'instant, accordés (30 jours ouvrables). Aussi, si le Comité de contrôle de l'eau souhaite faire un travail correct, doit-il disposer de plus de temps pour établir ce rapport. La date limite proposée est le 30 novembre.

Cependant, il ne peut être dérogé au fait que le distributeur doive appliquer le Coût réel de son service auprès de ses usagers. Aussi, pendant le temps que le Comité analyse les déclarations des différents distributeurs d'eau, ces derniers ne peuvent respecter la loi qu'à partir du moment où le CVD ait été calculé de manière prospective.

Un autre facteur influe également sur le timing de l'analyse des dossiers. Le fait que certains distributeurs souhaitent voir leur tarif entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier de l'année suivante.

La ligne du temps proposée est la suivante :





Pour le 15 février, les distributeurs transmettent les résultats de qualité de l'eau au Service Public de Wallonie. Celui-ci dispose alors de deux mois et demi pour vérifier l'ensemble des résultats et transmettre ceux-ci sous la forme nécessaire au Comité de contrôle de l'eau.

Pour le 28 février, les distributeurs transmettent les rapports d'activités du Fonds social de l'eau à la SPGE. Pour cette même date, la SPGE transmet les données relatives à la protection des captages au 31/12 de l'année précédente au Comité.

Pour le 31 mars, la SPGE transmet les données vérifiées du Fonds social de l'eau au Comité.

Pour le 7 mai, le Comité envoie le formulaire papier (livret en annexe) à l'ensemble des distributeurs d'eau. Ces derniers ont alors la possibilité de le remplir en ligne dès cette date et au plus tard pour le 30 juin via l'application informatique.

Si un distributeur n'a pas rempli sa déclaration dans les délais, une notification automatique est envoyée au Comité et un email de rappel est envoyé au distributeur concerné qui dispose alors d'un délai supplémentaire de deux mois pour remplir son obligation.

Le travail du Comité peut alors réellement commencer à cette date. Il dispose de trois mois pour établir l'ensemble des rapports sur l'évolution de la performance et sur le respect des obligations légales des distributeurs d'eau. Pendant ce temps, des demandes de majoration tarifaires sont susceptibles de lui parvenir, ce qui orientera la priorité des rapports à effectuer.

Une fois cette date passée, le Comité peut alors réaliser la deuxième partie de son travail, à savoir rencontrer chacun des distributeurs en vue d'examiner les pistes d'amélioration sur les différents aspects (comptables, performance, respect des missions légales), établir le rapport au parlement wallon, instruire les procédures de sanction, ....

Cette seconde partie devrait être terminée avant l'envoi de la déclaration papier de l'année suivante, à savoir le 7 mai. De cette manière, le cycle peut alors recommencer.

Il faut cependant garder à l'esprit que les Rapports sont préparés par le Secrétariat mais doivent être approuvés par le Comité en tant que tel. Une quinzaine de dossiers par mois seront donc à analyser/approuver entre les mois de septembre et de novembre, indépendamment des demandes de modification de prix.

Le reste de l'année, le Comité devra approuver les objectifs à atteindre et le timing correspondant, le rapport au parlement et les procédures de sanction. La charge de travail correspondante sera donc plus élevée pour le secrétariat et pour le Comité.

#### **IV. Information, dialogue, accompagnement des distributeurs d'eau et modification des documents actuels**

La mise en place d'une nouvelle procédure a pour but de faciliter le travail des distributeurs (qui auront moins d'informations techniques à transmettre), du comité de contrôle de l'eau (qui aura des données complètes et de bien meilleure qualité qu'actuellement) sans alourdir la charge de travail des tiers que sont le SPW et la SPGE. L'objectif est également d'aller plus loin qu'actuellement dans la régulation.

Cependant, certains distributeurs n'ont aujourd'hui jamais remis de dossiers, mêmes partiels, et plus nombreux encore sont les distributeurs qui n'ont jamais remis de dossier complet. Il est probable que cet état de fait continue à l'avenir malgré les améliorations apportées à la procédure.

Aussi est-il souhaitable qu'une information soit à nouveau lancée auprès des distributeurs d'eau.

Par ailleurs, la régulation sera d'autant plus efficace qu'elle sera comprise. Force est de constater en effet qu'une méfiance de certains distributeurs s'est installée vis-à-vis du Comité de contrôle de l'eau. Cette méfiance ne pourra disparaître qu'avec le temps et une écoute mutuelle. C'est en tous cas le Comité qui doit prendre l'initiative en donnant la priorité au dialogue avec les distributeurs qui ont pour habitude de ne pas remettre les documents ou ne pas respecter la structure tarifaire. Le dialogue doit toujours précéder la sanction.

Au-delà de l'information et du dialogue, il serait utile que le Comité prodigue une aide aux distributeurs qui éprouvent des difficultés à émettre les documents demandés, que ce soit le Plan comptable, le plan prévisionnel, les données, ... . Au moment de la mise en place du Plan comptable, un comité d'accompagnement avait été mis en place. Celui-ci a, au final, été relativement peu sollicité et a fini par disparaître dans les faits, même s'il existe toujours sur papier. Il doit à notre sens être réactivé.

Par ailleurs, le Comité doit revoir le fichier Excel destiné à aider les communes à établir leur CVD, car celui-ci peut être amélioré, ce qui est une mission qui pourrait être confié au Comité susmentionné.

## V. Timing de la réforme et modifications législatives

La présente réforme devrait aboutir pour le premier trimestre de 2014, dans l'éventualité d'une régionalisation de la fixation du prix de l'eau en application à cette date.

Mais à schéma institutionnel constant, certaines réformes législatives doivent être apportées si la réforme telle que proposée ici est finalement souhaitée.

L'Arrêté du 12 octobre 2007 relatif à la carte de visite et aux indicateurs de performance des services de distribution doit être modifié (voir abrogé et remplacé par un nouvel Arrêté) pour correspondre au nouveau panel d'indicateurs et au nouveau mode de transmission des données.

Au niveau du Code de l'eau, doivent être intégrées :

- Les modalités de transmission (date et forme) des données du SPW et de la SPGE vers le Comité et leur timing.
- La modification du timing de transmission des données des distributeurs vers le SPW.
- La modification du timing de transmission du rapport du Comité de contrôle au parlement et l'uniformisation de la fréquence entre le Décret et l'Arrêté.
- La possibilité pour le Comité de contrôle de fixer des objectifs en matière de performance et de prix, en concertation avec les distributeurs d'eau, et de vérifier la bonne atteinte de ceux-ci.
- La possibilité pour le Comité de contrôle d'imposer les prix appliqués (et non un prix maximum comme c'est le cas actuellement au niveau du SPF).
- La possibilité pour le Comité de constater les infractions relatives à ses missions.
- L'obligation pour les distributeurs de remettre l'affectation du résultat, et de transmettre les comptes d'exploitation analytiques de la production et de la distribution.
- L'obligation, pour le Comité de contrôle de l'eau de transmettre son rapport au distributeur d'eau.