

RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DES SOCIETES
DISTRIBUTRICES D'EAU EN BELGIQUE CONCERNANT LES
TARIFS ET LES ASPECTS SOCIAUX

1 OCTOBRE 2010

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION.....	4
1. LE NOMBRE DE RACCORDEMENTS	6
2. LA FACTURE D'EAU	10
2.1. LA FACTURE MOYENNE	10
2.2. LES STRUCTURES TARIFAIRES.....	15
2.2.1. EN REGION FLAMANDE.....	15
2.2.1.1. La production et la fourniture de l'eau	15
2.2.1.2. L'abonnement et la location du compteur	17
2.2.1.3. La taxe d'assainissement communale	18
2.2.1.4. La taxe d'assainissement supra-communale.....	20
2.2.1.5. Synthèse.....	21
2.2.2. EN REGION WALLONNE.....	22
2.2.2.1. Le prix de l'eau (CVD)	22
2.2.2.2. Le Coût Vérité à l'Assainissement (CVA).....	25
2.2.2.3. La redevance annuelle.....	25
2.2.2.4. Le Fonds social de l'eau.....	27
2.2.2.5. Synthèse.....	27
2.2.3. EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE.....	28
2.2.3.1. Le prix de l'eau.....	28
2.2.3.2. L'abonnement.....	29
2.2.3.3. La taxe d'assainissement communale	29
2.2.3.4. La taxe d'assainissement régionale.....	30
2.2.3.5. Le Fonds social de l'eau.....	31
2.2.3.6. Synthèse.....	31
2.2.4. APERÇU SYNTHETIQUE	32
2.2.4.1. Eléments de la facture dans les 3 Régions : prix par m ³ pour une consommation de 100m ³ dans un ménage de 3 personnes.....	32
2.2.4.2. Mesures sociales concernant les factures d'eau	33
3. LES DIFFICULTES DE PAIEMENT DE LA FACTURE D'EAU.....	34
3.1. LES MISES EN DEMEURE	34
3.2. LA GESTION DES DIFFICULTES DE PAIEMENT	35
3.2.1. EN REGION FLAMANDE.....	35
3.2.1.1. Les plans de paiement accordés.....	37
3.2.1.2. Les citations devant le juge.....	39
3.2.1.3. Les citations devant la Commission locale d'avis	39
3.2.1.4. Le nombre de demandes et de décisions de coupures auprès de la LAC	40
3.2.1.5. Le nombre de coupures effectives	42
3.2.2. EN REGION WALLONNE.....	44
3.2.2.1. Les étalements de paiement accordés	45
3.2.2.2. Le Fonds social de l'eau.....	46
3.2.2.3. Les citations devant le tribunal.....	47
3.2.2.4. Le nombre de décisions de coupure	48
3.2.2.5. Le nombre de coupures effectives.....	48
3.2.3. EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE.....	49
3.2.3.1. Les étalements de paiement accordés	49
3.2.3.2. Le Fonds social de l'eau.....	50
3.2.3.3. Les citations devant le tribunal.....	50
3.2.3.4. Les décisions de coupure	51
3.2.3.5. Le nombre de coupures effectives.....	51
3.2.4. APERÇU SYNTHETIQUE	53
4. LES RELATIONS AVEC LES CLIENTS.....	54
4.1. LES FACTURES	54
4.2. LE SERVICE A LA CLIENTELE : NUMERO DE TELEPHONE	54

4.3.	LES FRAIS RELATIFS AUX LETTRES DE RAPPEL, MISES EN DEMEURE ET REOUVERTURES DU COMPTEUR	54
4.4.	LES REGLEMENTS A L'AMIABLE ACCORDES.....	55
CONCLUSION.....		56
LISTE DES TABLEAUX		57
LISTE DES FIGURES.....		59

INTRODUCTION

En 2009, le Service de lutte contre la pauvreté, la précarité et l'exclusion sociale a débuté une enquête au sujet des aspects sociaux de l'accès à l'eau. L'idée est venue d'organisations de terrain qui travaillaient avec le Service sur la thématique de l'énergie. Elles ont signalé que nombre de familles étaient également confrontées à des difficultés en ce qui concerne l'accès à l'eau. Lorsque ce thème a été abordé, il est apparu que les aspects sociaux de la distribution d'eau étaient souvent négligés. Les membres du groupe de concertation 'eau' ont alors demandé au Service de mener, à ce sujet, une enquête auprès des sociétés distributrices d'eau en Belgique.

En juin 2009, un questionnaire a été envoyé aux sociétés distributrices d'eau ; en Région flamande, cela s'est fait en collaboration avec le *Vlaamse Milieumaatschappij* (VMM). Les sociétés suivantes ont répondu :

- Région flamande : AWW, HOEILAART, IEPER, IWM, IWVA, IWVB, KNOCKE-HEIST, PIDPA, ST-NIKLAAS, TMVW, VIVAQUA, VMW (12 sur les 12 sociétés existantes) ;
- Région wallonne: AIEC, CIESAC, CILE, IDEN, IECBW, IEG, INASEP, SWDE (8 sur les 10 sociétés intercommunales) et ATTERT, BIEVRE, BOUILLON, GEDINNE, HELECINE, LEGLISE, LIBIN, LIMBOURG, MUSSON, TELLIN, TINTIGNY (11 sur les 43 sociétés communales). Ces 19 sociétés distributrices représentent 94,4 % du nombre total de raccordements ;
- Région Bruxelles-Capitale : HYDROBRU¹ (la seule société distributrice d'eau en Région de Bruxelles-Capitale).

Parallèlement au traitement de l'enquête, deux rencontres ont été organisées avec les sociétés distributrices de la Région flamande (en collaboration avec le VMM) et une réunion avec les sociétés qui distribuent l'eau en Région wallonne (en collaboration avec Aquawal²).

Nous remercions les sociétés susmentionnées, tout comme le VMM et Aquawal, pour leur collaboration. Les sociétés distributrices d'eau insistent sur le fait qu'il n'est pas simple de fournir les chiffres relatifs aux années antérieures, étant donné que ceux-ci étaient très peu enregistrés.

Les résultats de l'enquête sont présentés dans cette note. Comme l'eau relève presque totalement de compétences régionales, les résultats sont en grande partie présentés par Région.

Entre-temps, des informations complémentaires ont été fournies via d'autres canaux. Elles ont été prises en compte autant que possible, avec mention de la source. Étant donné que l'enquête s'axe sur les aspects sociaux de la thématique de l'eau, nous nous sommes concentrés sur les usagers domestiques. Les montants mentionnés sont indiqués tels qu'ils ont été fournis par les sociétés, sans T.V.A. (pour l'eau celle-ci s'élève à 6%). L'indication 'NC' dans les tableaux signifie 'Non Connu', et 'PDA' veut dire 'pas d'application'.

Une première série de résultats ont déjà été repris dans le chapitre concernant l'eau du Rapport 2008-2009 du Service. Cependant, un certain nombre de chiffres mentionnés

¹ HYDROBRU est le nouveau nom de l'Intercommunale Bruxelloise de Distribution et d'assainissement d'Eau (IBDE).

² Aquawal est l'association des sociétés intercommunales wallonnes distributrices d'eau.

dans le Rapport ne concordent pas avec ceux mentionnés dans cette note, du fait que durant les échanges avec les sociétés distributrices d'eau au sujet des données, certaines nuances ont été apportées.

Les chiffres présentés ici sont à considérer comme complémentaires à l'analyse et aux recommandations du Rapport 2008-2009³.

Le contenu de cette note a été présenté et discuté lors du séminaire 'Vers un droit effectif à l'eau' organisé par le Service le 6 juillet 2010⁴.

³ Le chapitre 'Vers un droit effectif à l'eau' du Rapport 2008-2009 est disponible sur http://www.luttepauvrete.be/publications/rapport5/rap5_Eau_FR.pdf.

⁴ Le programme du séminaire, la présentation de la note ainsi que les comptes rendus des différents panels et des débats sont disponibles sur le site du Service www.luttepauvrete.be.

1. LE NOMBRE DE RACCORDEMENTS

La distribution de l'eau se fait dans les trois Régions via les sociétés distributrices d'eau. Le client ne peut pas choisir son distributeur d'eau, celui-ci est déterminé par Région et par commune. Il n'existe plus autant de sociétés communales qu'auparavant, la plupart de ces sociétés se sont rassemblées en sociétés intercommunales (une même société pour plusieurs communes) ou en société régionale. En Région flamande, il existe à l'heure actuelle 11 sociétés distributrices d'eau⁵, en Région wallonne 53 et en Région de Bruxelles-Capitale 1.

Le Service a demandé aux sociétés distributrices d'eau des trois Régions le nombre de raccordements domestiques, autrement dit le nombre de clients qui utilisent l'eau à des fins domestiques et non professionnelles. Cette information est intéressante pour situer certaines données concernant la politique de prix et la politique sociale des sociétés par rapport à la taille de celles-ci. Une définition claire et opérationnelle des raccordements domestiques ne semble pas toujours évidente.

En **Région flamande**, il existe 3 types de clients : les 'gros consommateurs' (entreprises, ...), les 'petits consommateurs non-domestiques' (boulangerie, petite entreprise, ...) et les 'petits consommateurs domestiques' (les ménages). Cette distinction est possible puisque les sociétés distributrices d'eau disposent des données concernant le domicile, nécessaires pour appliquer la mesure qui accorde 15m³ à chaque membre du ménage domicilié à l'adresse de ce dernier⁶. Cette distinction n'est toutefois pas toujours parfaite ou applicable. Les chiffres de cette note concernent – autant que possible – le troisième groupe à savoir les 'petits consommateurs domestiques'. La société distributrice d'eau de Knokke-Heist ne peut fournir de chiffres en distinguant les clients domestiques des non-domestiques.

En **Région wallonne** la distinction entre clients domestiques et non-domestiques n'est pas possible. Les chiffres concernent donc, pour cette Région, les deux types de clients.

En **Région de Bruxelles-Capitale** les chiffres se rapportent uniquement au nombre de clients domestiques. La tarification tient compte de la composition du ménage, c'est une des raisons pour laquelle la société peut faire une distinction entre ses clients domestiques et ses clients non-domestiques.

Le Tableau 1 reprend les chiffres pour les 3 Régions uniquement pour l'année 2009. Beaucoup de sociétés ne pouvaient pas fournir les chiffres pour les années précédentes, c'est pour cela qu'aucun commentaire ne peut être fait sur l'évolution du nombre de raccordements.

⁵ Au moment de l'enquête la société distributrice leper était encore active, mais ce 1er janvier 2010 elle a été reprise par la VMW.

⁶ Décret 24 mai 2002 relatif aux eaux destinées à l'utilisation humaine, *Moniteur Belge*, 23 juillet 2002.

	2009
Région flamande ('petits consommateurs' domestiques)	2.283.194
Région wallonne (clients domestiques & non-domestiques)	1.449.283
Bruxelles (clients domestiques)	266.855

Tableau 1 : Nombre de raccordements dans les 3 Régions en 2009

Les tableaux 2, 3 et 4 donnent le nombre de raccordements par société, ainsi que le pourcentage de clients que chaque société représente par rapport au nombre de raccordements total. Ce pourcentage va nous permettre de pondérer un certain nombre de résultats. Il sera ainsi possible de donner à chaque société un 'poids' plus ou moins grand en fonction du nombre de raccordements que ladite société représente.

Aussi bien pour la Région flamande que wallonne, il existe de grandes différences de taille entre les sociétés distributrices. En Région flamande, les sociétés VMW (43 %), Pidpa (21 %) et TMVW (20 %) sont responsables de la distribution d'eau à plus de 80% des ménages. En Région wallonne, c'est la SWDE (66 %) et la CILE (16 %) qui desservent ce même pourcentage de clients. La Région de Bruxelles-Capitale ne dispose que d'une seule société, HYDROBRU, qui fournit l'eau à tous les ménages bruxellois.

Société	2009	Répartition 2009
AWW	160.042	7,01%
Hoeilaart	3.812	0,17%
IEPER	7.284	0,32%
IWM	39.411	1,73%
IWVA	23.666	1,04%
IWVB	86.031	3,77%
Knokke-Heist	21.968	0,96%
Pidpa	469.708	20,57%
St-Niklaas	21.932	0,96%
TMVW	447.423	19,60%
Vivaqua	13.707	0,60%
VMW	988.210	43,28%
Total	2.283.194	100,00%

Tableau 2: Nombre de raccordements domestiques par société distributrice d'eau et leur 'part' par rapport au nombre total de raccordements en 2009 en Région flamande⁷

Dans le tableau 3, les cellules vides représentent les sociétés wallonnes qui n'existent plus en 2009. La plupart du temps, elles ont été reprises par une société intercommunale. Elles ont toutefois été mentionnées dans ce tableau étant donné que certains des chiffres présentés dans la note concernent ces sociétés, notamment ceux relatifs aux années précédentes.

⁷ Seule la société distributrice d'eau de Knokke-Heist ne fait aucune différence entre ses raccordements domestiques ou non-domestiques.

Société	2009	Répartition 2009
AIE		
AIEC	11.980	0,83%
AIEM	10.985	0,76%
AMEL	2.348	0,16%
AQUASAMBRE		
ATTERT	1.750	0,12%
BASTOGNE		
BELOEIL	1.554	0,11%
BIEVRE	1.841	0,13%
BOUIILLON	3.411	0,24%
BULLINGEN	2.250	0,16%
BURG-REULAND	1.780	0,12%
BUTGENBACH	2.183	0,15%
CHIMAY	2.668	0,18%
CHINY	2.340	0,16%
CIDESER	717	0,05%
CIESAC	2.448	0,17%
CILE	237.887	16,41%
EREZEE	1.870	0,13%
ETALLE	1.816	0,13%
FAUVILLERS	857	0,06%
FLORENVILLE		
GEDINNE	2.564	0,18%
GOUVY	2.666	0,18%
HABAY	3.071	0,21%
HELECINE	1.166	0,08%
IDEA		
IDEMLS		
IDEN	2.949	0,20%
IECBW	73.451	5,07%
IEG	20.591	1,42%
INASEP	34.582	2,39%
KELMIS	4.638	0,32%
LA HULPE		
LEGLISE	1.800	0,12%
LIBIN	2.060	0,14%
LIBRAMONT	4.160	0,29%
LIMBOURG	1.114	0,08%
MANAY	1.578	0,11%
MEIX-DEVANT-VIRTON	1.263	0,09%
MUSSON	1.659	0,11%
NASSOGNE	1.895	0,13%
OUFFET	745	0,05%
PERUWELZ		
PERWEZ	1.633	0,11%
ROCHEFORT	4.266	0,29%
ROUVROY	887	0,06%
SAINT-HUBERT	1.300	0,09%
SAINT-LEGER	1.380	0,10%
SAINT-VITH	3.282	0,23%

STOUMONT	1.220	0,08%
SWDE	964.293	66,54%
TELLIN	1.088	0,08%
TENNEVILLE	1.246	0,09%
THEUX	4.323	0,30%
TINLOT		
TINTIGNY	1.652	0,11%
TROIS-PONTS	1.288	0,09%
VIRTON	4.950	0,34%
VRESSE-SUR-SEMOIS	2.225	0,15%
WAIMES	1.613	0,11%
TOTAL	1.449.283	100,00%

Tableau 3: Nombre de raccordements domestiques et non-domestiques par société distributrice d'eau et leur part par rapport au nombre de raccordements total en 2009 en Région wallonne⁸

Société	2009
HYDROBRU	266.855

Tableau 4: Nombre de raccordements domestiques en Région de Bruxelles-Capitale en 2009

Il est clair qu'une description uniforme et opérationnelle de la catégorie des clients domestiques est particulièrement importante pour un bon enregistrement, un suivi de la politique et des pratiques par rapport à ce groupe.

⁸ Données fournies par Aquawal.

2. LA FACTURE D'EAU

Dans cette section nous examinerons à combien s'élève une facture d'eau dans les 3 Régions. Il s'agit donc de la facture (intégrale) incluant tous les coûts (production et livraison de l'eau, évacuation des eaux usées, épuration, ...). Nous examinerons d'abord à combien s'élèvent, en moyenne, ces factures ; ensuite chaque élément de la facture sera étudié.

2.1. LA FACTURE MOYENNE

Il a été demandé aux sociétés distributrices d'eau quel était le montant de la facture moyenne pour un ménage de trois personnes qui consomme 100m³. Tant en Région flamande que bruxelloise, le calcul du montant de la facture tient compte du nombre de personnes domiciliées à l'adresse du ménage. Nous avons opté, comme référence dans l'enquête, pour un ménage de 3 personnes.

Sur la base des réponses à l'enquête les montants moyens des factures d'eau ont été calculés dans le tableau 5. Ces montants moyens ne sont pas pondérés (ils ne tiennent pas compte de la taille des sociétés).

	2006	2007	2008	2009	Evolution 2006-2009
Région flamande	234,63	267,42	302,99	320,36	+ 37%
Région wallonne	196,64	NC	NC	289,22	+ 47%
Région de Bruxelles-Capitale	194,68	207,12	210,39	204,48	+ 5%

Tableau 5: Moyenne non pondérée des montants moyens pour 100m³ en Belgique

Pour l'année 2009, en Région flamande le montant moyen de la facture d'un ménage de 3 personnes, pour une consommation de 100m³, est de 320,36 €. Durant la période 2006-2009 cette facture moyenne a augmenté de 37 %. En Région wallonne, la facture moyenne atteignait 289,22 €, ce qui correspond à une augmentation de 47 % entre 2006 et 2009. En Région de Bruxelles-Capitale la facture moyenne a beaucoup moins augmenté, elle est de 204,48 en 2009. il s'agit d'une augmentation de 5%.

Si nous regardons les chiffres par société (tableaux 6, 7 et 8), de grandes différences, en Régions flamande et wallonne, apparaissent clairement entre les sociétés. Elles sont à attribuer aux différences qui existent au niveau du prix de la distribution/livraison et des taxes d'assainissement communales.

Société	2006	2007	2008	2009	Evolution 2006-2009
AWW	227,52	274,14	297,52	319,63	+ 40%
Hoeilaart	189,24	214,94	283,88	298,44	+ 58%
IEPER	157,76	215,23	285,93	302,56	+ 92%
IWM	254,42	287,95	324,73	340,45	+ 34%
IWVA	188,38	284,63	323,56	344,77	+ 83%
IWVB	291,97	313,17	337,75	360,12	+ 23%
Knokke-Heist	318,35	335,49	356,05	361,67	+ 14%
Pidpa	215,08	247,29	279,36	309,18	+ 44%
St-Niklaas	163,13	170,95	182,00	185,55	+ 14%
TMVW	282,69	302,59	322,85	345,22	+ 22%
Vivaqua	266,76	277,70	323,43	338,13	+ 27%
VMW	260,23	285,01	318,80	338,65	+ 30%
Moyenne	234,63	267,42	302,99	320,36	+ 37%

Tableau 6: Montants moyens de la facture d'eau pour une consommation de 100m³ (3 personnes) par société en Région flamande

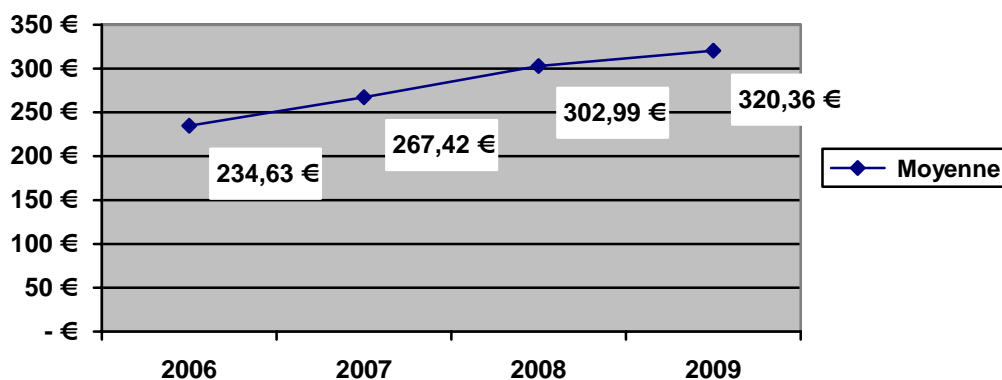


Figure 1 : Evolution de la moyenne non-pondérée des montants moyens de la facture d'eau pour une consommation de 100m³ (3 personnes) en Région flamande

Société	2006	2009	Evolution 2006-2009
AIE	246,46		
AIEC	223,35	299,01	+ 34%
AIEM	224,82	287,45	+ 28%
AMEL	146,50	286,20	+ 95%
AQUASAMBRE	259,28		
ATTERT	217,45	307,40	+ 41%
BASTOGNE	199,20	279,82	+ 40%
BELOEIL	211,52	279,82	+ 32%
BIEVRE	151,83	282,20	+ 86%
BOUIILLON	172,95	271,70	+ 57%
BULLINGEN	167,50	283,05	+ 69%
BURG-REULAND	132,78	287,25	+ 116%
BUTGENBACH	174,06	314,55	+ 81%

CHIMAY	206,55	274,85	+ 33%
CHINY	144,60	212,90	+ 47%
CIDESER	244,35	312,65	+ 28%
CIESAC	232,46	290,83	+ 25%
CILE	256,95	354,65	+ 38%
EREZEE	245,95	314,25	+ 28%
ETALLE	126,87	195,27	+ 54%
FAUVILLERS	201,30	269,60	+ 34%
FLORENVILLE	208,65		
GEDINNE	105,59	272,20	+ 158%
GOUVY	216,00	306,35	+ 42%
HABAY	178,20	304,25	+ 71%
HELECINE	245,95	320,00	+ 30%
IDEA	115,88		
IDEMLS	251,70		
IDEN	212,90	310,82	+ 46%
IECBW	239,10	323,15	+ 35%
IEG	247,61	315,80	+ 28%
INASEP	263,25	345,20	+ 31%
KELMIS	179,58	314,55	+ 75%
LA HULPE	220,20		
LEGLISE	145,67	199,16	+ 37%
LIBIN	147,58	233,22	+ 58%
LIBRAMONT	100,50	260,15	+ 159%
LIMBOURG	189,94	295,85	+ 56%
MANAY	207,60	275,90	+ 33%
MEIX-DEVANT-VIRTON	174,00	242,30	+ 39%
MUSSON	179,26	322,10	+ 80%
NASSOGNE	200,25	326,30	+ 63%
OUFFET	188,06	332,56	+ 77%
PERUWELZ	223,76		
PERWEZ	221,57	289,87	+ 31%
ROCHFORT	237,00	317,90	+ 34%
ROUVROY	137,52	255,95	+ 86%
SAINT-HUBERT	176,43	284,30	+ 61%
SAINT-LEGER	158,11	226,26	+ 43%
SAINT-VITH	206,35	293,55	+42%
STOUMONT	89,04	252,80	+ 184%
SWDE	256,95	342,05	+ 33%
TELLIN	238,05	316,85	+ 33%
TENNEVILLE	262,67	327,35	+ 25%
THEUX	258,00	333,65	+ 29%
TINLOT	164,87		
TINTIGNY	159,30	261,20	+ 64%
TROIS-PONTS	166,65	306,35	+ 84%
VIRTON	174,63	242,93	+ 39%
VRESSE-SUR-SEMOIS	207,04	253,52	+ 22%

WAIMES	252,75	321,05	+ 27%
Moyenne	196,64	289,22	+ 47%

Tableau 7: Montants moyens de la facture d'eau pour une consommation de 100m³ par société, Région wallonne⁹

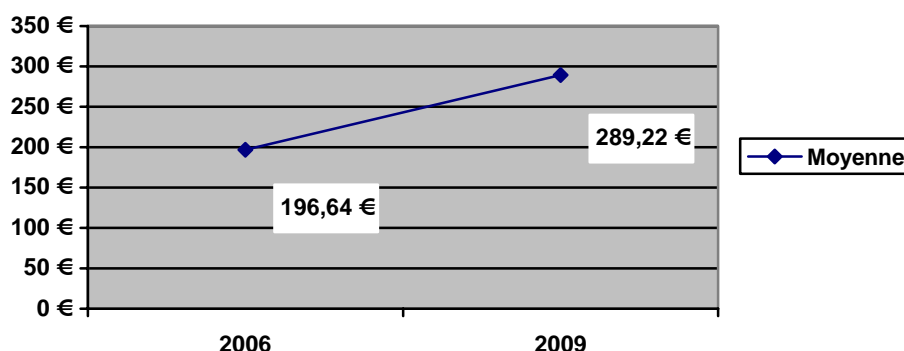


Figure 2 : Evolution de la moyenne non-pondérée des montants moyens de la facture d'eau pour une consommation de 100m³, Région wallonne

Société	2006	2007	2008	2009	Evolution 2006-2009
IBDE	194,68	207,12	210,39	204,48	+ 5%

Tableau 8: Montant moyen de la facture d'eau pour une consommation de 100m³ en Région Bruxelloise

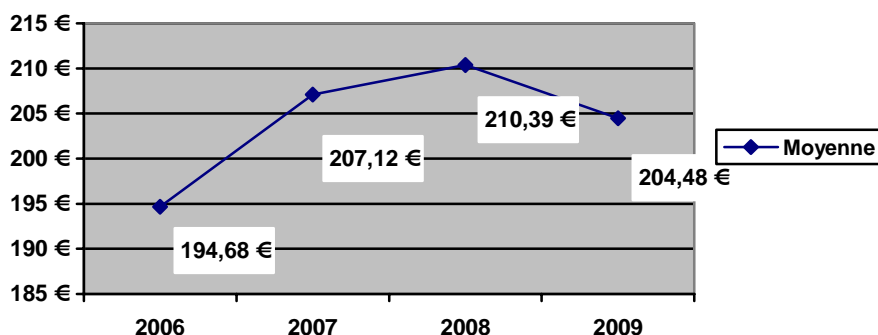


Figure 3 : Evolution des montants moyens de la facture d'eau pour une consommation de 100m³ en Région bruxelloise

Le montant des factures moyennes a été recalculé sur la base du nombre de raccordements que chaque société représente (moyennes pondérées). Pour les années 2006 et 2007, nous ne pouvons pas tenir compte du montant de la facture de VMW étant donné que cette société n'a pas de données concernant le nombre de raccordements pour ces années. Le tableau 9 donne un aperçu de ces montants pour les Régions flamande et wallonne.

	2006	2007	2008	2009	Evolution 2006-2009
Région flamande	248,41	276,06	309,79	332,01	+ 34%
Région wallonne	250,31	NC	NC	338,30	+ 35%

Tableau 9: Moyenne pondérée des montants moyens de la facture d'eau pour une consommation de 100m³ (3 personnes) dans les Régions flamande et wallonne

⁹ Données fournies par Aquawal. Nous ne possédons pas les chiffres pour les années 2007 et 2008.

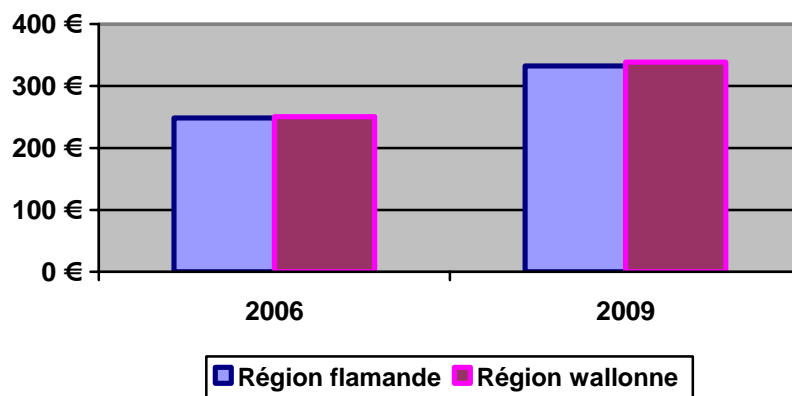


Figure 4 : Moyenne pondérée des montants moyens de la facture d'eau pour une consommation de 100m³ (3 personnes) dans les Régions flamande et wallonne

Pour la Région flamande cette pondération ne crée pas de grandes différences : 332,01 € par rapport à 320,36 € ; une augmentation de 34 % entre 2006 et 2009. Cependant en Région wallonne, vu le grand nombre de sociétés communales (43), la pondération influence fortement le montant moyen : 338,30 € par rapport à 289,22 € ; une augmentation de 35 % entre 2006 et 2009. Les moyennes pondérées et leur évolution sont très similaires pour les deux Régions.

Le graphique ci-dessous donne un aperçu de l'évolution de la moyenne des factures (pondérée et non-pondérée) pour les trois Régions.

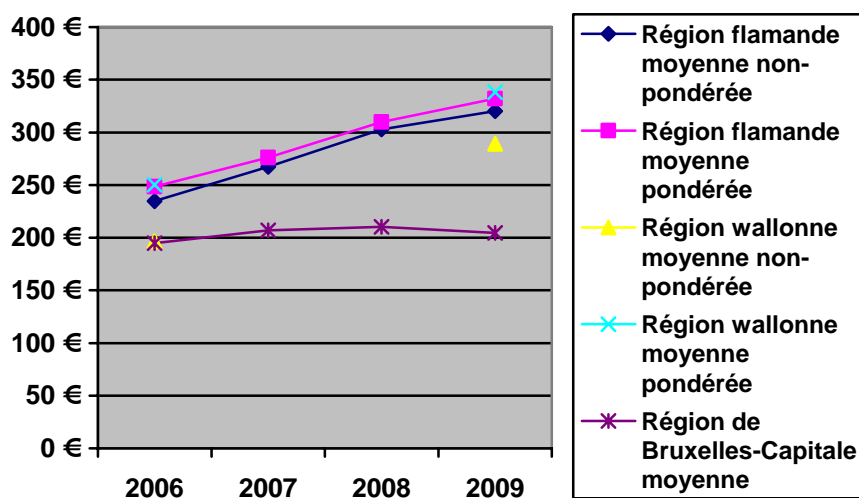


Figure 5: Evolution des montants moyens de facture (pondéré et non-pondéré), avec une consommation annuelle de 100 m³, 3 communautés

Dans les paragraphes suivants nous allons examiner les différents éléments de la facture. Nous verrons dans les tableaux qui suivent que l'augmentation sensible de la facture d'eau dans les Régions flamande et wallonne est à attribuer à la hausse des taxes d'assainissement.

2.2. LES STRUCTURES TARIFAIRES

La structure tarifaire varie d'une Région à l'autre. Les 6% de TVA ne sont pas pris en compte dans les montants qui suivent.

2.2.1. EN REGION FLAMANDE

En Région flamande, la facture intégrale d'eau – en application depuis fin 2004 – regroupe différents coûts¹⁰:

- la production et la fourniture de l'eau (2.2.1.1.);
- l'abonnement ou la location du compteur (2.2.1.2.);
- l'évacuation des eaux usées via les égouts, payée par la taxe d'assainissement communale (2.2.1.3.);
- l'épuration des eaux usées, payée par la taxe d'assainissement supra-communale (2.2.1.4.).

2.2.1.1. La production et la fourniture de l'eau

Les sociétés distributrices d'eau pratiquent des prix de production et de fourniture d'eau divers. Cela s'explique par les différentes structures des coûts (la taille ou la complexité du réseau de conduites, pousse ou non une société à acheter l'eau auprès d'une autre, etc.). Ces prix sont approuvés par le ministre fédéral des Affaires Economiques.

Le prix pour la production et la fourniture de l'eau a été calculé de la manière suivante. Comme déjà mentionné plus haut, un ménage de 3 personnes bénéficie de 15m³ par personne¹¹ (domiciliée à l'adresse du ménage). Si nous estimons à 100m³/an la consommation moyenne de ce ménage, alors ce dernier ne doit payer la production et livraison que pour 55m³ (100m³-45m³).

Pour calculer le prix du m³, il a fallu tenir compte des différentes tarifications. Nous pouvons en distinguer trois. En règle générale, les sociétés pratiquent un prix unique quelle que soit la consommation d'eau. Dans ce cas, il suffit de multiplier 55m³ par le prix pratiqué.

Exemple :

AWW (2009) : 1,41 € quel que soit le volume consommé

Calcul : 1,41 € X 55 = 77,55 € pour 100m³

Certaines sociétés (Vivaqua, Hoeilaart et TMVW) pratiquent des tarifs divers par petites tranches.

Exemple :

Hoeilaart (2009) :

1,46 € pour la tranche 16m³-30m³ **par membre du ménage**

1,51 € pour la tranche > 30m³

Calcul : (1,46 € X 45m³)¹² + (1,51 € X 10m³)¹³ = 80,8 € pour 100m³

¹⁰ Décret du 24 décembre 2004 contenant diverses mesures d'accompagnement du budget 2005, *Moniteur Belge*, 31 décembre 2004.

¹¹ Décret du 24 mai 2002 relatif aux eaux destinées à l'utilisation humaine, *Moniteur Belge*, 23 juillet 2002.

¹² Chaque membre du ménage de 3 personnes a droit à 15 m³ dans la tranche 16-30m³ => 3x15=45.

Enfin, d'autres sociétés (Pidpa et Knokke-Heist) prévoient 2 tranches de consommation : une qui relève d'une utilisation plutôt domestique (respectivement inférieure à 1000m³ et inférieure à 250m³) et une autre qui relève d'une utilisation professionnelle (respectivement supérieure à 1000m³ et supérieure à 250m³). Dans le cadre de cette note, il ne sera tenu compte que des 'petits consommateurs'. Le calcul consiste donc simplement à multiplier le prix de la première tranche par 55m³.

En adaptant donc ces méthodes à chaque société, et en divisant le montant calculé par 100, nous obtenons les différents prix de production et de fourniture pour 1m³ d'eau (Tableau 10).

Société	2006	2007	2008	2009	Evolution 2006-2009
AWW	0,70	0,70	0,70	0,77	+ 10%
Hoeilaart	0,81	0,81	0,81	0,81	0%
IEPER	0,87	0,91	0,96	0,96	+ 10%
IWM	0,76	0,88	0,96	0,96	+ 26%
IWVA	0,81	0,81	0,81	0,96	+ 19%
IWVB	1,20	1,23	1,28	1,28	+ 7%
Knokke-Heist	1,05	1,07	1,08	1,08	+ 3%
Pidpa	0,67	0,67	0,67	0,70	+ 4%
St-Niklaas	0,95	0,95	0,97	0,98	+ 3%
TMVW	1,09	1,11	1,12	1,12	+ 3%
Vivaqua	1,14	1,14	1,12	1,12	- 2%
VMW	0,85	0,89	0,90	0,97	+ 14%
Moyenne	0,91	0,93	0,98	1,01	+ 11%
Moyenne pondérée	0,88	0,89	0,90	0,94	+ 7%

Tableau 10: Prix calculé pour 1m³ d'eau dans un ménage de 3 personnes, avec une consommation annuelle de 100m³, dont 45m³ 'gratuits', par société, Région flamande

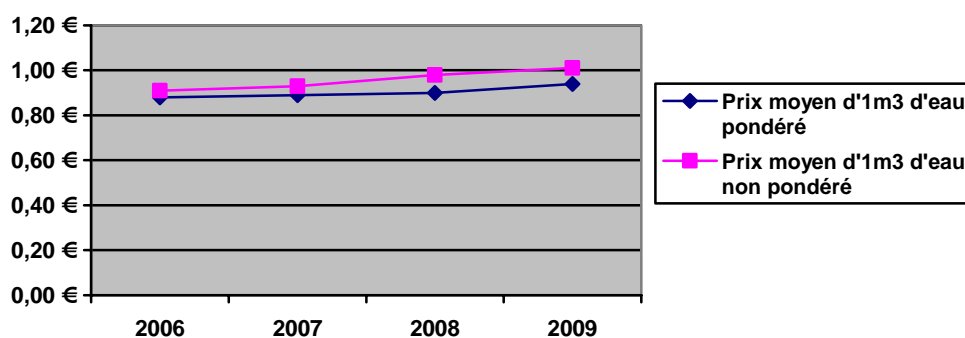


Figure 6 : Evolution du prix moyen (pondéré et non pondéré) calculé pour 1m³ d'eau dans un ménage de 3 personnes, avec une consommation annuelle de 100m³, dont 45m³ 'gratuits', Région flamande

La moyenne (non pondérée) des prix pour 1 m³ d'eau s'élève, en 2009, à 1,01 €. Pour la période 2006-2009, ce prix a augmenté de 11% en Région flamande.

¹³ 100m³ – 45m³ gratuits – 45m³ de la première tranche = 10m³ au prix de la deuxième tranche

2.2.1.2. L'abonnement et la location du compteur

Les sociétés distributrices d'eau flamandes demandent soit un montant pour l'abonnement, soit un montant pour la location du compteur, soit les deux. Dans ce dernier cas, la somme de l'abonnement et de la location de compteur a donc été calculée. Ci-dessous, le tableau 11 reprend tous ces montants.

Société	2006	2007	2008	2009	2010 ¹⁴	Evolution 2006-2009
AWW	57,34	57,34	57,34	62,50	61,48	+ 9%
Hoeilaart	29,75	29,75	29,75	29,75	29,75	0%
IEPER	39,00	39,00	41,00	41,00	NC	+ 5%
IWM	39,00	45,00	45,00	45,00	45,00	+ 15%
IWVA	39,00	39,00	39,00	41,56	41,56	+ 7%
IWVB	37,49	38,37	39,92	39,92	39,67	+ 6%
Knokke-Heist	6,48	6,48	6,48	6,48	6,48	0%
Pidpa	54,61	54,61	54,61	57,89	58,03	+ 6%
St-Niklaas	35,70	35,70	35,70	41,56	41,56	+ 16%
TMVW	39,76	40,44	41,00	41,00	42,80	+ 3%
Vivaqua	31,97	31,97	32,89	33,77	39,03	+ 6%
VMW	41,00	41,00	41,56	44,02	44,02	+ 7%
Moyenne	37,59	38,22	38,69	40,37	40,85	+ 7%
Moyenne pondérée	46,32	46,86	44,72	46,93	-	+ 1%

Tableau 11: Prix de l'abonnement et/ou de la location du compteur par société, Région flamande

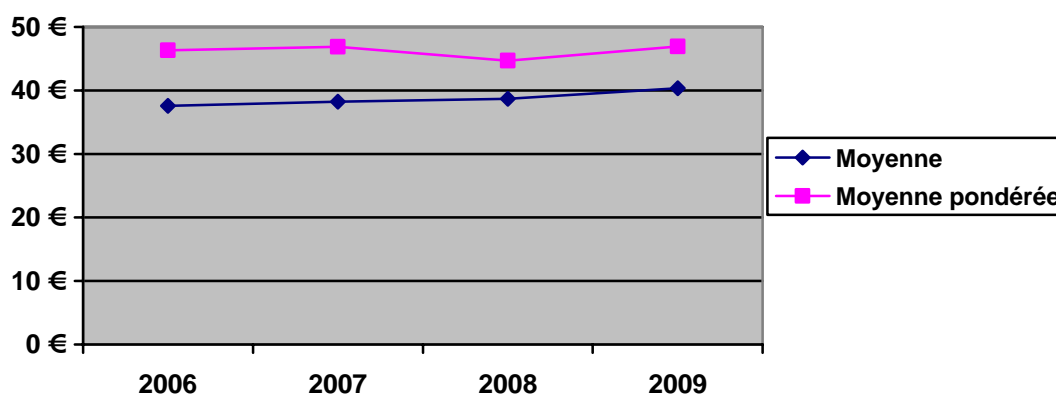


Figure 7 : Evolution des moyennes (pondérée et non-pondérée) des prix de l'abonnement et/ou de la location du compteur, Région flamande

Les frais pour l'abonnement et/ou la location de compteur sont plus ou moins équivalents dans toutes les sociétés (sauf pour Knokke-Heist). La moyenne (non pondérée) de ce montant a augmenté de 7% durant la période 2006-2009 et 2006-2010.

Pidpa pratique pour les clients en médiation de dettes/ accompagnement de dettes un forfait annuel de 19,272 €. C'est un avantage financier de 38,76 €. TMVW et IWVB

¹⁴ Données sur la base du Vlaamse Milieumaatschappij:
http://www.vmm.be/publicaties/2010/Tabel_gemiddelde_drinkwaterprijs.xls.

proposent aux groupes qui sont exemptés de la taxe d'assainissement (voir plus loin), de ne pas payer d'abonnement, ce qui représente un avantage financier de respectivement 42,80 € et 39,67 €.

2.2.1.3. La taxe d'assainissement communale

Les communes peuvent récupérer les coûts de la collecte des eaux usées collectées dans les conduites via la facture intégrale – la taxe d'assainissement communale ou la taxe sur le déversement des eaux usées. La taxe d'assainissement communale est fixée par la commune. Celle-ci est toutefois limitée à 1,4 fois la taxe supra-communale. La compétence locale de décision a comme conséquence que, dans une même zone de distribution d'une société donnée, la facture peut varier sensiblement. Le tableau 12 reprend la taxe d'assainissement la plus basse par société, la taxe d'assainissement moyenne par société et la taxe d'assainissement la plus élevée par société.

Ces dernières années, presque toutes les communes ont imposé une taxe d'assainissement et, en même temps, le montant de cette taxe correspond de plus en plus souvent au montant maximal¹⁵. Pour une vue d'ensemble des montants par commune, voir le site du Vlaamse Milieumaatschappij¹⁶.

Taxe d'assainissement communale : montant minimal				
Société	2006	2007	2008	2009
AWW	0	0	0,5	0,5
Hoeilaart	NC	0,758	0,8465	0,873
IEPER	0	1,0612	1,1851	1,2222
IWM	0,6798	0,758	0,8465	1,0158
IWVA	0	0	1,1851	1,2222
IWVB	0,6	0,6605	0,6605	0,6605
Knokke-Heist	0,7	0,758	0,8465	0,873
Pidpa	0	0	0	0
St-Niklaas	NC	0,6798	0,758	0,8465
TMVW	0,6605	0,6605	0,8465	0,6
Vivaqua	0,6605	0,6605	0,6605	0,6605
VMW	NC	NC	NC	0
Moyenne	0,3668	0,5451	0,7577	0,7061

¹⁵ Voir également : SERV (2008). *De prijs van water 2008: analyse en aanbevelingen*, Brussel, SERV, p. 69-70.

¹⁶ <http://www.vmm.be/water/drinkwaterfactuur/de-drinkwaterprijs-is-sterk-verschillend-in-vlaanderen>

Taxe d'assainissement communale : montant moyen				
Société	2006	2007	2008	2009
AWW	0,318	0,706	0,8513	0,9255
Hoeilaart	NC	0,758	0,8465	0,873
IEPER	0	1,0612	1,1851	1,2222
IWM	0,7099	0,7915	0,9883	0,7099
IWVA	0	0,8843	1,1851	1,2222
IWVB	0,6605	0,758	0,85	1,0472
Knokke-Heist	0,7	0,758	0,8465	0,873
Pidpa	0,2539	0,4978	0,73	0,944
St-Niklaas	NC	0,6798	0,758	0,8465
TMVW	0,6605	0,758	0,85	1,0472
Vivaqua	0,6605	0,6849	0,8903	0,9326
VMW	NC	NC	NC	1,0772
Moyenne	0,4404	0,7580	0,9074	0,9767
Moyenne pondérée	0,45	0,66	0,46	1,02

Taxe d'assainissement communale : montant le plus élevé				
Société	2006	2007	2008	2009
AWW	0,9908	1,0612	1,0612	1,2222
Hoeilaart	NC	0,758	0,8465	0,873
IEPER	0	1,0612	1,1851	1,2222
IWM	0,74	0,825	1,13	0,74
IWVA	0	1,0612	1,1851	1,2222
IWVB	0,6798	0,8	1,0612	1,0612
Knokke-Heist	0,7	0,758	0,8465	0,873
Pidpa	0,9907	0,9907	1,1851	1,2222
St-Niklaas	NC	0,6798	0,758	0,8465
TMVW	0,6605	1,0612	1,1851	1,2222
Vivaqua	0,6605	0,758	1,0612	1,0612
VMW	NC	NC	NC	1,2222
Moyenne	0,6025	0,8922	1,0459	1,0657

Tableau 12: Taxe d'assainissement communale : montant minimal, moyen et le plus élevé par société, Région flamande

Le tableau 12 met clairement en évidence que le montant de la taxe d'assainissement communale moyenne a augmenté de 122%.

	2006	2007	2008	2009	Evolution 2006-2009
Le plus bas	0,3668	0,5451	0,7577	0,7061	+ 93%
Moyen	0,4404	0,7580	0,9074	0,9767	+ 122%
Le plus élevé	0,6025	0,8922	1,0459	1,0657	+ 77%
Maximum autorisé	0,9517	1,0612	1,1851	1,2222	+ 28%

Tableau 13: Moyenne des montants de la taxe d'assainissement communale : montant minimal, moyen, le plus élevé et le maximum autorisé des sociétés distributrices d'eau flamandes

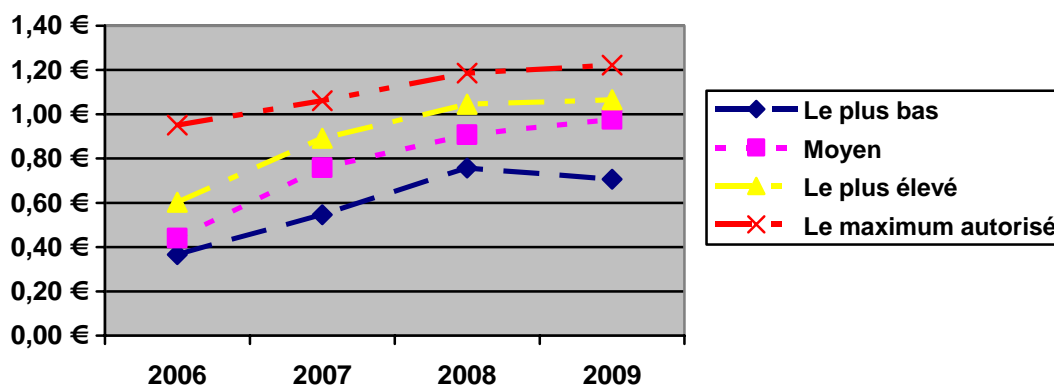


Figure 8 : Evolution des moyennes des montants de la taxe d'assainissement communale : montant minimal, moyen, le plus élevé et le maximum autorisé des sociétés distributrices d'eau flamandes

En outre, le tableau 13 et la figure 8 montrent que le montant maximal de la taxe d'assainissement est de plus en plus souvent demandé (le montant moyen se rapproche du montant le plus élevé).

Dans la plupart des communes les groupes qui sont exemptés de la taxe supra-communale (voir 2.2.1.4.) le sont également des taxes communales. Pour les ménages concernés, cela signifie en 2009 et pour une consommation annuelle de 100m³, un avantage financier de 184,97 € (sans T.V.A.).

2.2.1.4. La taxe d'assainissement supra-communale

La taxe d'assainissement supra-communale remplace l'ancienne taxe sur les eaux usées. Etant donné que les sociétés distributrices d'eau sont maintenant responsables de la taxe d'assainissement supra-communale, c'est à elles que celle-ci doit être payée. Le montant est fixé par la commune.

2006	2007	2008	2009	2010
0,6798	0,7580	0,8465	0,8730	0,8720

Tableau 14: Montant de la taxe supra-communale en Région flamande

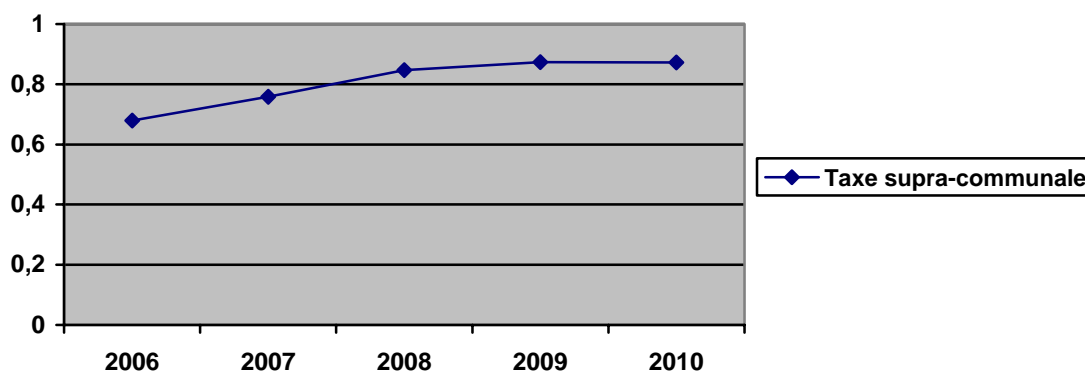


Figure 9 : Evolution des montants de la taxe supra-communale en Région flamande

La taxe d'assainissement supra-communale a augmenté, pour la période 2006-2009, de 28 %.

La Région flamande a prévu une exemption de cette taxe pour des groupes définis de personnes, pour des raisons sociales. Cette exemption est accordée de manière automatique aux ayants droit (1) au revenu garanti aux personnes âgées ou à la garantie de revenu pour personnes âgées, (2) au revenu d'intégration, (3) à l'indemnité ou garantie de revenu aux personnes souffrant d'un handicap et (4) à l'allocation d'intégration pour personnes souffrant d'un handicap. Pour ce faire, les compagnies se basent sur les données de la Banque carrefour de la Sécurité Sociale¹⁷. Pour les ménages qui se trouvent dans cette situation, cela signifie en 2009 un avantage financier de 87,30 € pour une utilisation de 100 m³.

2.2.1.5. Synthèse

L'abonnement n'est pas repris dans le graphique ci-dessous. Pour en connaître l'évolution voir figure 6.

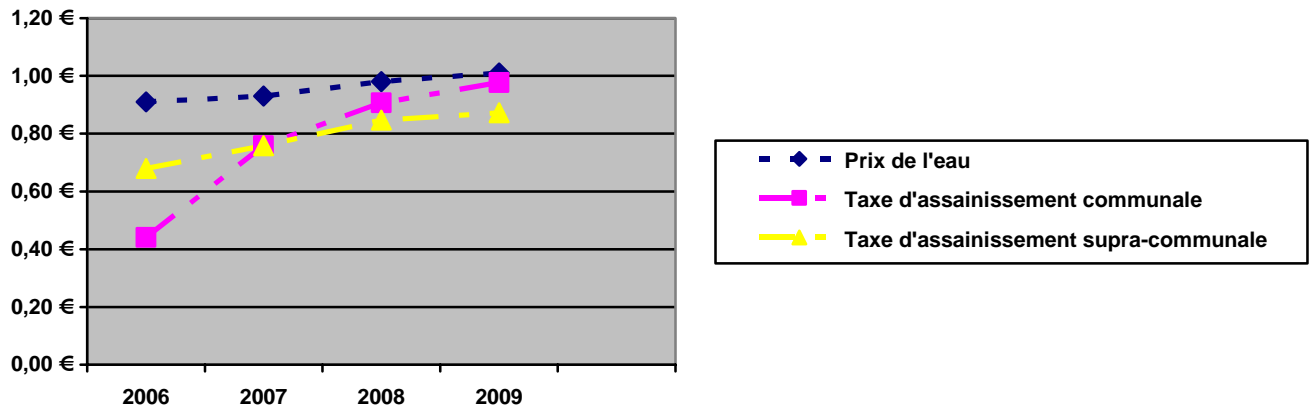


Figure 10 : Evolution des différents éléments de la facture d'eau, moyennes non pondérées, Région flamande

¹⁷ L'article 16 sexies § 1-3 du décret relatif aux eaux destinées à l'utilisation humaine contient la définition exacte des catégories de personnes entrant en ligne de compte. Depuis 2008, les dispositions pour l'obtention d'une telle exemption ou compensation pour des raisons environnementales sont reprises dans la réglementation relative aux compagnies des eaux.

2.2.2. EN REGION WALLONNE

Depuis janvier 2005¹⁸, la facture d'un ménage en Région wallonne contient les éléments suivants :

- le coût de l'eau – CVD – **Coût Vérité** à la **Distribution** (coût réel de la production et de la distribution d'un m³ d'eau) (2.2.2.1) ;
- le coût de l'assainissement – CVA – **Coût Vérité** à l'**Assainissement** (coût réel de l'assainissement d'un m³ d'eaux usées, identique sur l'ensemble du territoire wallon) (2.2.2.2) ;
- une redevance annuelle correspondant à 20 fois le CVD plus 30 fois le CVA (2.2.2.3.) ;
- une cotisation pour le Fonds social de l'eau (2.2.2.4).

En Région wallonne, trois tranches de consommation ont été établies, chacune avec une tarification spécifique :

- 0 à 30m³ : 0,5 x CVD
- 30 à 5000m³ : CVD + CVA
- supérieur à 5000 m³ : 0,9 x (CVD + CVA)

La deuxième tranche est cependant très large par rapport à la consommation d'un ménage. Cette subdivision ne tient pas compte du nombre de membres par ménage. Pour une consommation de 100m³, on obtient le tableau suivant :

	Tranche : 0 à 30m ³	Tranche : 30 à 5000m ³	Redevance annuelle (20 x CVD) + (30 x CVA)	Pour 100m ³
CVD	30m ³ x 0,5 x CVD	70m ³ x CVD	20 x CVD	105 x CVD
CVA	0 x CVA	70m ³ x CVA	30 x CVA	100 x CVA

Tableau 15: Manière dont est établie la facture en Région wallonne à partir des CVD et CVA

Au final, pour 100m³, le consommateur paie donc 105 fois le montant du CVD (2.2.2.1) - 85 fois pour l'eau et 20 fois pour la redevance - 100 fois le montant du CVA (2.2.2.2.) - 70 fois pour l'eau et 30 fois pour la redevance - et une cotisation pour le Fonds social de l'eau (2.2.2.4.). Ci-dessous les montants des différents éléments de la facture.

2.2.2.1. Le prix de l'eau (CVD)

Le CVD représente les coûts réels de la production et de la distribution d'un m³ d'eau. Le montant du CVD est identique au sein d'une même société. Il est défini annuellement par chaque société. Il est toutefois – comme le CVA (2.2.2.2) – soumis à l'avis du Comité wallon de contrôle de l'eau et à l'approbation du ministre fédéral des Affaires Economiques

Dans le tableau ci-dessous figurent le prix du CVD pour chaque société.

¹⁸ Décret du 12 février 2004 relatif à la tarification et aux conditions générales de la distribution publique de l'eau en Wallonie, *Moniteur Belge*, 22 mars 2004.

Société	2006	2009
AIE	1,74	
AIEC	1,52	1,59
AIEM	NC	1,48
AMEL	0,80	1,48
AQUASAMBRE	1,86	
ATTERT	NC	1,67
BASTOGNE	1,29	
BELOEIL	NC	NC
BIEVRE	NC	1,43
BOUILLON	1,04	1,33
BULLINGEN	1,00	1,45
BURG-REULAND	0,67	1,49
BUTGENBACH	1,06	1,75
CHIMAY	1,36	1,36
CHINY	0,77	0,77
CIDESER	1,72	1,72
CIESAC	NC	1,51
CILE	1,84	2,12
EREZEE	1,74	1,74
ETALLE	NC	NC
FAUVILLERS	1,31	1,31
FLORENVILLE	1,38	
GEDINNE	NC	1,33
GOUVY	1,45	1,66
HABAY	1,09	1,64
HELECINE	1,74	1,79
IDEA	0,50	
IDEMLS	1,79	
IDEN	1,42	1,70
IECBW	1,67	1,82
IEG	1,75	1,75
INASEP	1,90	2,03
KELMIS	1,12	1,75
LA HULPE	1,49	
LEGLISE	NC	0,64
LIBIN	NC	NC
LIBRAMONT	0,35	1,22
LIMBOURG	1,20	1,56
MANAY	1,37	1,37

MEIX-DEVANT-VIRTON	1,05	1,05
MUSSON	NC	1,81
NASSOGNE	1,30	1,85
OUFFET	NC	1,91
PERUWELZ	1,52	
PERWEZ	1,50	1,50
ROCHEFORT	1,65	1,77
ROUVROY	0,70	1,18
SAINT-HUBERT	1,07	1,45
SAINT-LEGER	NC	NC
SAINT-VITH	1,37	1,55
STOUMONT	NC	1,15
SWDE	1,84	2,00
TELLIN	1,66	1,76
TENNEVILLE	NC	1,86
THEUX	1,85	1,92
TINLOT	NC	
TINTIGNY	0,91	1,23
TROIS-PONTS	0,98	1,66
VIRTON	1,06	1,06
VRESSE-SUR-SEMOIS	NC	NC
WAIMES	1,80	1,80
Moyenne	1,34	1,55
Moyenne pondérée	1,75	1,96

Tableau 16: Montant du CVD par société, Région wallonne¹⁹

Le coût moyen pondéré d'un m³ était, en 2009 1,96 €. Nous pouvons également constater que le prix de l'eau n'a augmenté que de 12% entre 2006 et 2009 (tableau 16) alors que la facture moyenne pondérée, pour la même période, a augmenté de 35% (voir 2.1.).

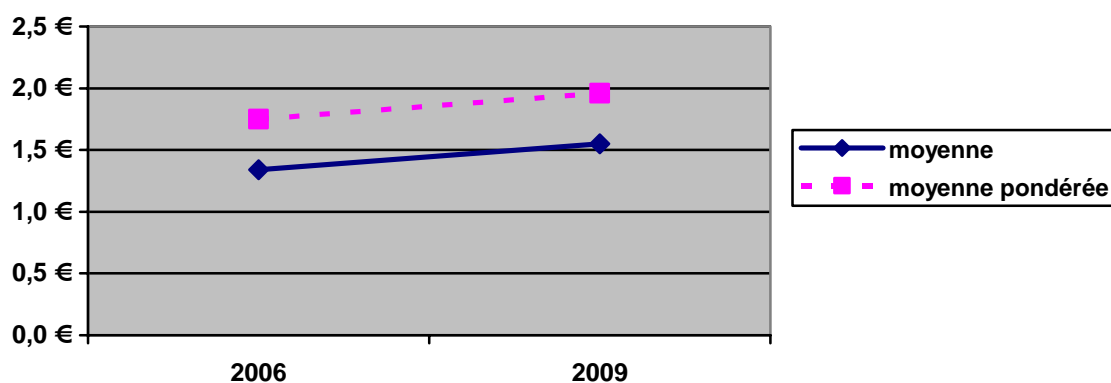


Figure 11 : Evolution du CVD moyen (pondéré et non-pondéré), Région wallonne

¹⁹ Données fournies par Aquawal.

2.2.2.2. Le Coût Vérité à l'Assainissement (CVA)

Le CVA (tableau 17) est le coût réel de l'assainissement d'un m³ d'eaux usées, identique sur l'ensemble du territoire wallon.

	2006	2007	2008	2009	2010
CVA	0,6250	0,7950	1,0550	1,3080	1,3080

Tableau 17: Montants du CVA, Région wallonne

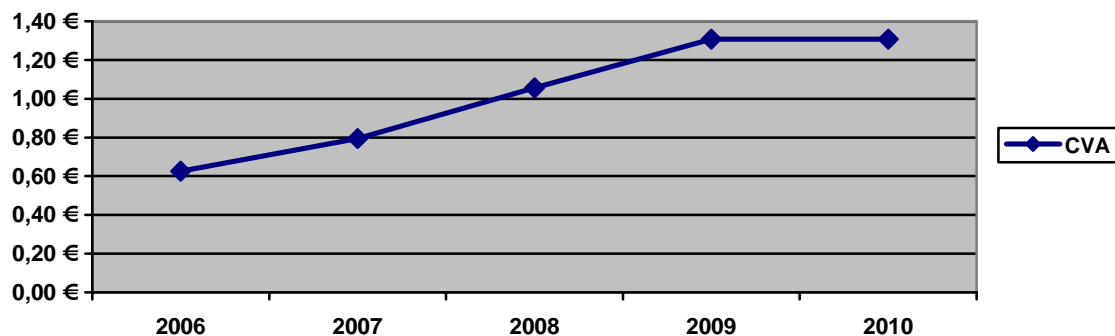


Figure 12 : Evolution des montants du CVA, Région wallonne

Entre 2006 et 2009, le montant du CVA a augmenté de 109 %.

2.2.2.3. La redevance annuelle

La Région wallonne a prévu une redevance annuelle, par compteur, calculée selon la formule suivante $(20 \times \text{CVD}) + (30 \times \text{CVA})$. Etant donné que le CVD est utilisé dans cette formule, cela conduit à des montants différents suivant les sociétés.

Société	2006	2009	Evolution 2006-2009
AIE	53,55		
AIEC	49,15	71,04	+ 44,54%
AIEM	18,75	68,84	+ 267,15%
AMEL	34,75	68,84	+ 98,10%
AQUASAMBRE	55,99		
ATTERT	18,75	72,64	+ 287,41%
BASTOGNE	44,55		
BELOEIL	18,75	NC	NC
BIEVRE	18,75	67,84	+ 261,81%
BOUIILLON	39,55	65,84	+ 66,47%
BULLINGEN	38,75	68,24	+ 76,10%
BURG-REULAND	32,134	69,04	+ 114,85%
BUTGENBACH	40	74,24	+ 85,60%
CHIMAY	45,95	66,44	+ 44,59%
CHINY	34,15	54,64	+ 60,00%
CIDESER	53,15	73,64	+ 38,55%
CIESAC	18,75	69,484	+ 270,58%
CILE	55,55	81,64	+ 46,97%

EREZEE	53,45	73,94	+ 38,33%
ETALLE	18,75	NC	NC
FAUVILLERS	44,95	65,44	+ 45,58%
FLORENVILLE	46,35		
GEDINNE	18,75	65,936	+ 251,66%
GOUVY	47,75	72,44	+ 51,71%
HABAY	40,55	72,04	+ 77,66%
HELECINE	53,45	75,04	+ 40,39%
IDEA	28,68		
IDEMLS	54,55		
IDEN	47,16	73,29	+ 55,41%
IECBW	52,15	75,64	+ 45,04%
IEG	53,77	74,24	+ 38,07%
INASEP	56,75	79,84	+ 40,69%
KELMIS	41,05	74,24	+ 80,85%
LA HULPE	48,55		
LEGLISE	18,75	52,022	+ 177,45%
LIBIN	18,75	NC	NC
LIBRAMONT	25,75	63,64	+ 147,15%
LIMBOURG	42,78	70,44	+ 64,66%
MANAY	46,15	66,64	+ 44,40%
MEIX-DEVANT-VIRTON	39,75	60,24	+ 51,55%
MUSSON	18,75	75,44	+ 302,35%
NASSOGNE	44,75	76,24	+ 70,37%
OUFFET	18,75	77,43	+ 312,96%
PERUWELZ	49,23		
PERWEZ	48,81	69,3	+ 41,98%
ROCHEFORT	51,75	74,64	+ 44,23%
ROUVROY	32,80	62,84	+ 91,59%
SAINT-HUBERT	40,21	68,24	+ 69,71%
SAINT-LEGER	18,75	NC	NC
SAINT-VITH	46,15	70,24	+ 52,20%
STOUMONT	18,75	62,24	+ 231,95%
SWDE	55,55	79,24	+ 42,65%
TELLIN	51,95	74,44	+ 43,29%
TENNEVILLE	18,75	76,44	+ 307,68%
THEUX	55,75	77,64	+ 39,26%
TINLOT	18,75		
TINTIGNY	36,95	63,84	+72,77%
TROIS-PONTS	38,35	72,44	+ 88,89%
VIRTON	39,87	60,36	+ 51,39%
VRESSE-SUR-SEMOIS	18,75	NC	NC
WAIMES	54,75	75,24	+ 37,42%
Moyenne	38,49	70,29	+ 83%
Moyenne pondérée	53,70	78,16	+ 46%

Tableau 18: Redevance annuelle fixe en 2006 et 2009 selon la formule : (20 x CVD) + (30 x CVA) par société, Région wallonne²⁰

²⁰ Données fournies par Aquawal.

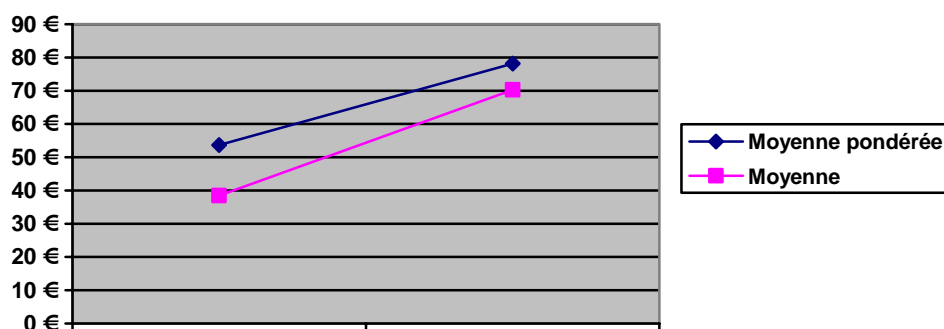


Figure 13 : Evolution de la moyenne (pondérée et non pondérée) de la redevance annuelle en 2006 et 2009 selon la formule : $(20 \times \text{CVD}) + (30 \times \text{CVA})$, Région wallonne

Le montant de la redevance annuelle a augmenté de 83% entre 2006 et 2009.

2.2.2.4. Le Fonds social de l'eau

Le décret du 27 Mai 2004²¹ stipule que tout consommateur susceptible de bénéficier d'une aide sociale conformément à l'article 57 de la loi organique du 8 juillet 1976 concernant les centres publics d'action sociale, peut bénéficier d'une intervention financière dans le paiement de ses factures d'eau. Cette intervention repose sur le Fonds social de l'eau. Chaque consommateur alimente ce fonds social (0,0125 €/m³).

2.2.2.5. Synthèse

L'abonnement n'est pas repris dans le graphique ci-dessous. Pour en connaître l'évolution voir graphique 12.

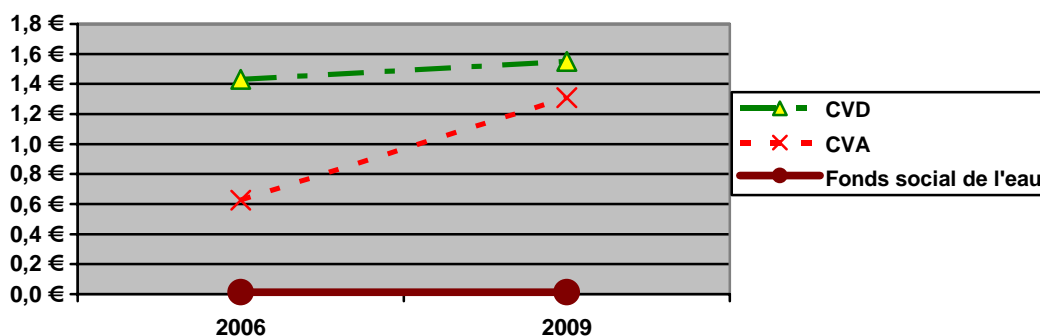


Figure 14 : Evolution des différents éléments de la facture d'eau, moyennes non pondérées, Région wallonne

²¹ Décret du 27 Mai 2004 relatif au Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau Chapitre 1^{er} Section 2 Sous-section 2 Articles 237, 238, 239, 241 et 242, *Moniteur Belge*, 23 septembre 2004.

2.2.3. EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

La facture d'eau d'un ménage à Bruxelles se compose

- du prix de l'eau consommée (2.2.3.1) ;
- de la redevance annuelle d'abonnement par logement (2.2.3.2) ;
- de la taxe d'assainissement communale (2.2.3.3.) ;
- de la taxe d'assainissement régionale (2.2.3.4).

2.2.3.1. Le prix de l'eau

Depuis l'ordonnance du 20 Octobre 2006²² établissant un cadre pour la politique de l'eau, la Région de Bruxelles-Capitale a opté pour une tarification solidaire et progressive. Pour les clients qui utilisent l'eau à des fins domestiques, quatre tranches de consommation ont donc été établies :

- tranche 1 - vitale : de 0 à 15m³/hab/an
- tranche 2 - sociale : de 15 à 30m³/hab/an
- tranche 3 - normale : de 30 à 60m³/hab/an
- tranche 4 - confort : à partir de 60 m³/hab/an et plus

Chaque tranche possède son propre prix par m³. Ce prix est progressif et fonctionne suivant le système du pollueur-payeur : plus un ménage va consommer d'eau, plus il paiera cher le m³.

Nous avons calculé le prix d'1 m³ pour un ménage bruxellois de 3 personnes avec une consommation de 100m³ d'eau suivant la méthode suivante :

(Tarifs à partir du 1 juillet 2010)

tranche 1 : 0,9280 € x 45m³ (Les 3 membres du ménage ont droit à 15m³ au tarif de la 1^{ère} tranche) = 41,76 €

tranche 2 : 1,6978 € x 45m³ (Les 3 membres du ménages ont droit à 15m³ au tarif de la 2^{ème} tranche) = 76,40 €

tranche 3 : 2,5162 € x 10 m³ (13 m³, pour arriver à 100m³, au tarif de la 3^{ème} tranche) = 25,16 €

tranche 4 : 3,7375 € x 0m³ = 0 €

$$T1 + T2 + T3 + T4 = (41,76 + 76,40 € + 25,16 € + 0 €)/100 = 1,43 €$$

Distribution	2006	2007	2008	2009	1/07/2010
Prix de l'eau/m ³	1,19	1,19	1,19	1,23	1,43

Tableau 19: Prix de l'eau pour 1m³ en Région de Bruxelles-Capitale (calculé selon la tarification progressive et la composition du ménage)

²² Ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau, *Moniteur Belge*, 3 novembre 2006.

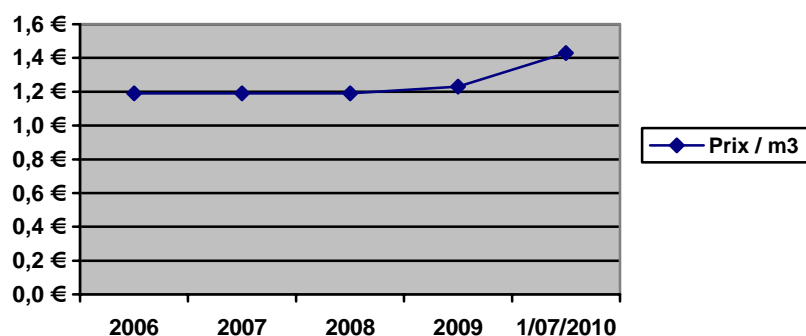


Figure 15 : Evolution du prix de l'eau pour 1m³ en Région de Bruxelles-Capitale (calculé selon la tarification progressive et la composition du ménage)

Durant la période 2006-2009, le coût de production/livraison de l'eau a augmenté de 3%. Si nous regardons la période 2005 – juillet 2010, l'augmentation est de 20% suite aux changements récents des tarifs.

2.2.3.2. L'abonnement

Dans la Région de Bruxelles-Capitale, chaque consommateur paie un abonnement qui varie d'une commune à l'autre. Les montants minima et maxima sont restés inchangés (tableau 20).

	2006	2007	2008	2009	2010
Montant minimum.	11,90	11,90	11,90	11,90	11,90
Montant maximum	23,80	23,80	23,80	23,80	23,80
Montant moyen	17,85	17,85	17,85	17,85	17,85

Tableau 20: Montants minima et maxima de l'abonnement en Région de Bruxelles-Capitale

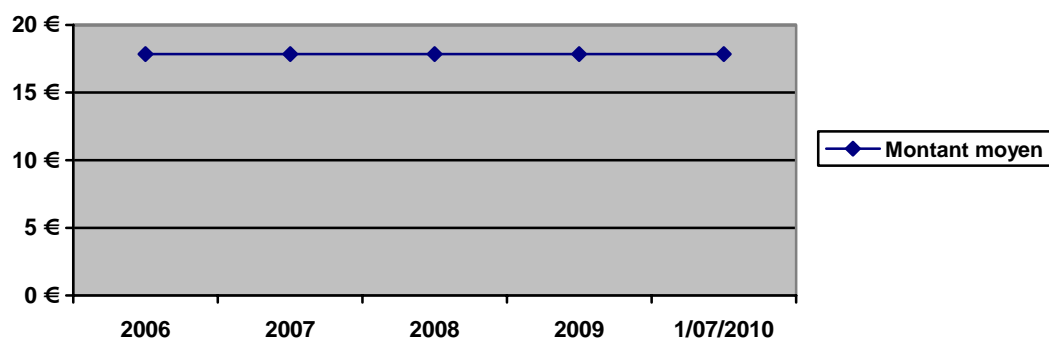


Figure 16 : Evolution des montants moyens de l'abonnement en Région de Bruxelles-Capitale

2.2.3.3. La taxe d'assainissement communale

Le prix de la taxe d'assainissement communale diffère selon la commune ainsi que selon le fait qu'une commune ait ou non adhéré aux différents services d'assainissement à

Bruxelles²³. Pour les années de 2006 à 2009, HYDROBRU nous a communiqué un montant minimum et un montant maximum. Pour le 1 juillet 2010, le montant indiqué concerne les communes 'ayant adhéré aux 5 services'²⁴.

	2006	2007	2008	2009	1/07/2010
minimum	0	0,09	0,09	0,07	0,52
maximum	0,25	0,43	0,44	0,37	

Tableau 21: Montants de la taxe d'assainissement communale en Région de Bruxelles-Capitale

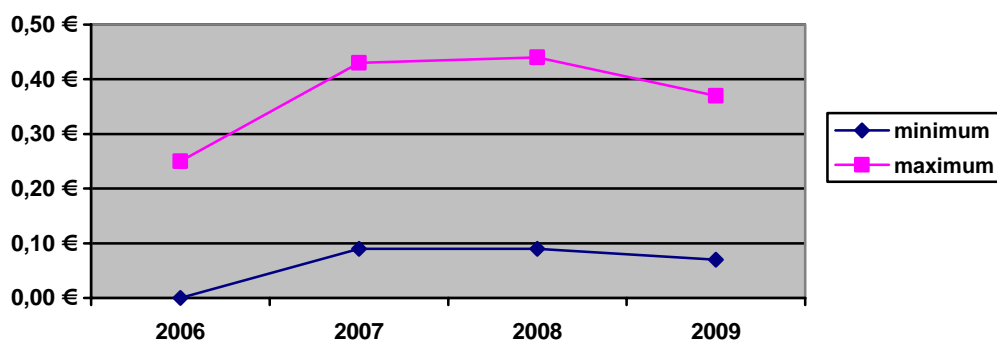


Figure 17 : Evolution des montants de la taxe d'assainissement communale en Région de Bruxelles-Capitale, 2006-2009

2.2.3.4. La taxe d'assainissement régionale

Pour chaque m³ consommé, le client paie aussi une redevance d'assainissement régionale. Nous avons, dans le tableau 22, calculé le montant moyen de la redevance régionale.

2006	2007	2008	2009	1/07/2010
0,35	0,33	0,36	0,30	0,33

Tableau 22: Montants de la taxe d'assainissement régionale en Région de Bruxelles-Capitale

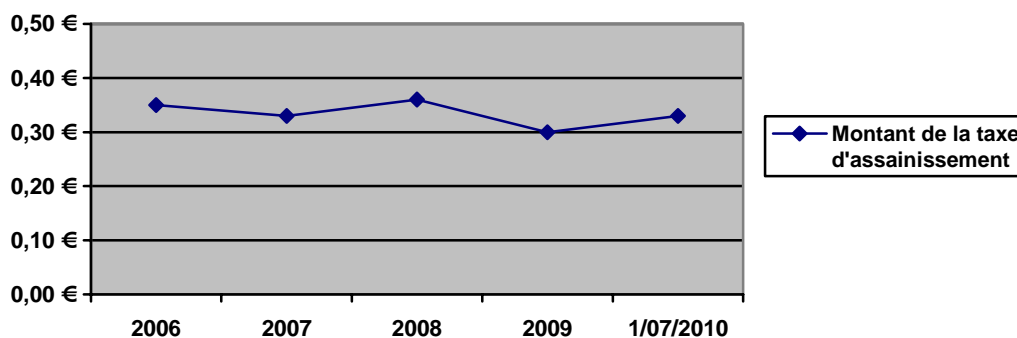


Figure 18 : Evolution des montants de la taxe d'assainissement régionale en Région de Bruxelles-Capitale

Nous pouvons constater que le montant de celle-ci est resté relativement stable.

²³ Description de chaque service : voir HYDROBRU, Rapport d'activités de 2009, pp.25-27.

²⁴ Toutes les communes sauf la commune d'Uccle. Les coûts des redevances d'assainissement spécifiques à cette commune se trouvent sur www.HYDROBRU.be/

2.2.3.5. Le Fonds social de l'eau

Par m³ vendu, HYDROBRU verse une taxe de 0,01 € à un Fonds social de l'eau²⁵. Ce montant n'est donc pas repris en tant que tel sur la facture d'eau des ménages.

2.2.3.6. Synthèse

L'abonnement n'est pas repris dans le graphique ci-dessous. Pour en connaître l'évolution voir figure 15.

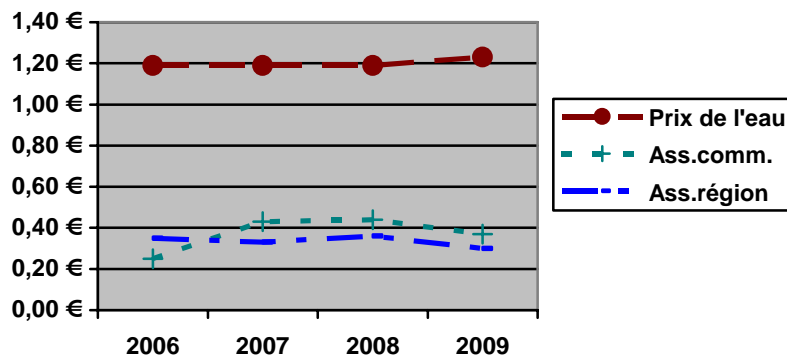


Figure 19 : Evolution des différents éléments de la facture d'eau

²⁵ Il est prévu que cette taxe augmente jusqu'à 0,03 € par m³.

2.2.4. APERÇU SYNTHETIQUE

2.2.4.1. Eléments de la facture dans les 3 Régions : prix par m³ pour une consommation de 100m³ dans un ménage de 3 personnes

		Région flamande	Région wallonne	Région de Bruxelles-Capitale
Production et livraison	<i>Non-pondéré</i>	1,01 (+ 11 %)	1,32 ²⁶ (+ 8 %)	1,23 (+ 3 %)
	<i>Pondéré</i>	0,94 (+ 7 %)	1,66 ²⁷ (+ 12 %)	
Abonnement	<i>Non-pondéré</i>	40,37 (+ 7 %)	70,29 (+ 83 %)	17,85 (+ 0 %)
	<i>Pondéré</i>	46,93 (+ 1 %)	78,16 (+ 46 %)	
Taxe d'assainissement communale	<i>Non-pondéré</i>	0,9767 (+ 122 %)		0,22
	<i>Pondéré</i>	1,02 (+ 226 %)		
Taxe d'assainissement régionale		0,8730 (+ 28 %)	0,9156 ²⁸ (+ 109 %)	0,30 (- 14 %)
Fonds Social			0,0125	
Facture moyenne	<i>Non-pondéré</i>	320,36 (+ 37 %)	289,22 (+ 47 %)	204,48 (+ 5 %)
	<i>Pondéré</i>	332,01 (+ 34 %)	338,30 (+ 35 %)	

Tableau 23: Aperçu des différents éléments de la facture dans les 3 Régions : Prix par m³ pour une consommation de 100m³ dans un ménage de 3 personnes (2009), et évolution durant la période 2006-2009

²⁶ Ce prix correspond à 85% de la moyenne des CVD (Tableau 16). Comme expliqué dans le tableau 15, pour 100m³ le consommateur paie 30 x 0,5 x CVD + 70 x CVD ce qui équivaut à 85 x le CVD.

²⁷ Ce prix correspond à 85% de la moyenne pondérée des CVD (Tableau 16). Comme expliqué dans le tableau 15, pour 100m³ le consommateur paie 30 x 0,5 x CVD + 70 x CVD ce qui équivaut à 85 x le CVD.

²⁸ Ce prix correspond à 70% du CVA (tableau 17). Comme expliqué dans le tableau 15, pour 100m³ le consommateur paie 70 x le CVA.

2.2.4.2. Mesures sociales concernant les factures d'eau

	Région flamande	Région wallonne	Région de Bruxelles-Capitale
15 m ³ livraison gratuite	X (45,45 € en moyenne dans un ménage de 3 personnes)		
Exemption de la taxe d'assainissement supra-communale	X (consommation de 100 m ³ : profit de 87,30 €)		
Exemption de la taxe d'assainissement communale	X (consommation de 100 m ³ : profit moyen de 97,67 €)		
Fonds social de l'eau		X (175,04 € en moyenne)	X
Etalements de paiement	X	X	X

Tableau 24: Aperçu des mesures sociales concernant les factures d'eau (2009)

3. LES DIFFICULTES DE PAIEMENT DE LA FACTURE D'EAU

3.1. LES MISES EN DEMEURE

Les mises en demeure constituent un bon indicateur des difficultés de paiement des factures d'eau.

La mise en demeure désigne le document envoyé au consommateur en défaut de paiement elle marque aussi l'étape officielle par lequel le créancier (la société distributrice d'eau) somme le débiteur (le consommateur) d'exécuter son obligation (payer sa facture).

Il s'agit dans la plupart des cas de la deuxième lettre de rappel. La première lettre de rappel est un nettement moins bon indicateur de difficultés de paiement dans la mesure où beaucoup de personnes oublient de temps à autres de payer leur facture d'eau.

Nous devons malgré tout traiter aussi avec précaution le nombre de mises en demeure. Les sociétés pratiquent des procédures différentes (voir plus loin), telles que :

- l'envoi de mises en demeure tant pour les factures annuelles que pour les factures intermédiaires ;
- l'envoi de deux lettres de rappel et ensuite seulement, l'envoi de la mise en demeure.
- ...

De plus, il n'est pas possible pour la plupart des sociétés de faire une distinction entre les clients domestiques et non-domestiques.

Vous trouverez ci-dessous le nombre de mises en demeure pour les 3 Régions (tableaux 25, 26, 27).

Société	2006	2007	2008	2009
AWW	NC	NC	38.716	45.139
Hoeilaart	NC	NC	NC	NC
IEPER	367	778	461	NC
IWM	4.742	5.144	6.766	6.384
IWVA	1.659	1.861	2.553	2.353
IWVB	4.939	4.869	4.745	5.318
Knokke-Heist	1.563	1.821	1.173	1.929
Pidpa	34.403	33.649	90.518	91.156
St-Niklaas	NC	NC	NC	2.110
TMVW	NC	NC	35.879	9.980
Vivaqua	814	973	777	977
VMW	NC	NC	0	10.172
Total	48.487	49.095	181.588	175.785

Tableau 25: Nombre de mises en demeure par société, Région flamande

Société	2006	2007	2008	2009
AIEC	NC	152	32	68
CIESAC	90	90	80	125
CILE	56.174	62.296	65.640	68.460
IDEN	90	90	93	NC
IECBW	6.371	8.144	11.561	15.500
IEG ²⁹	6.000	6.000	6.000	NC
INASEP	NC	NC	NC	NC
SWDE	79.033	140.888	137.551	146.355
Communales	1.072	1.599	746	593
Total	148.830	219.259	221.703	231.101

Tableau 26: Nombre de mises en demeure par société, Région wallonne

	2006	2007	2008	2009
HYDROBRU	34.352	33.668	32.504	37.320

Tableau 27: Nombre de mises en demeure, Région de Bruxelles-Capitale

Le nombre de mises en demeure s'élève en 2009 à 175.785 pour la Région flamande (soit 8% du nombre de raccordements), 231.101 pour la Région wallonne (16% du nombre de raccordements), et 37.320 pour la Région de Bruxelles-Capitale (14% du nombre de raccordements). Vu le nombre de chiffres non connus pour certaines années et les pratiques différentes, indiquer une évolution n'a que peu de sens.

3.2. LA GESTION DES DIFFICULTES DE PAIEMENT

3.2.1. EN REGION FLAMANDE

En Région flamande, la procédure en cas de défaut de paiement est réglée par le décret du 20 décembre 1996 réglant le droit à la fourniture minimale d'électricité, de gaz et d'eau³⁰.

Lorsqu'un client ne paie pas sa facture, la société distributrice d'eau envoie une ou plusieurs lettres de rappel. Si la facture n'est toujours pas payée, une mise en demeure est envoyée. Le client a alors la possibilité, dans la plupart des cas, de demander un plan de paiement.

Si le délai pour payer la dette est de nouveau écoulé, la société distributrice a le choix entre différentes options :

- elle peut aller vers une société de recouvrement de créances pour tenter de récupérer les arriérés de paiements ;
- le client peut être cité devant le juge pour réclamer le montant en question ;
- elle peut envoyer le dossier à la Commission locale d'avis (LAC) et demander une interruption de fourniture d'eau.

²⁹ Chiffres approximatifs pour 2006, 2007 et 2008.

³⁰ *Moniteur Belge*, 08 février 1997.

Les coupures d'eau ne peuvent avoir lieu que sur décision de la Commission locale d'avis (LAC). Au sein de cette commission, on retrouve un conseiller du CPAS, un travailleur social du CPAS et un représentant de la société distributrice d'eau. Une coupure peut avoir lieu, entre autres, en cas de 'mauvaise volonté manifeste' du client concerné. Nous devons souligner ici que, suite à une modification en 2007 du décret du 20 décembre 1996, la notion de 'mauvaise volonté manifeste' en vue d'une coupure a été supprimée du décret en ce qui concerne l'alimentation en énergie. Cette notion est néanmoins toujours valable pour les coupures d'eau. La procédure et l'évaluation qui doivent être suivies pour une coupure d'eau sont désormais différentes de celles prévues pour une coupure d'énergie.

La manière de procéder lorsqu'il y a des arriérés de paiement et le montant à partir duquel une procédure est lancée, diffèrent fortement d'une société à l'autre. Nous donnons ci-dessous un aperçu des différentes réponses obtenues lors de l'enquête :

- « A partir d'environ 400 € »
- « Le recouvrement externe via un avocat est lancé à partir d'un solde impayé (montant principal) de 30 €. Via un avocat il y a d'abord un règlement à l'amiable via lequel une indemnisation de 10% est réclamée (avec un montant minimum de 37,5 €) et des intérêts de retard. Si le règlement à l'amiable ne mène pas à une solution, l'on procède à un recouvrement judiciaire. »
- « Pas de montant minimum pour l'introduction de dossiers. Pour les contrats en cours, l'on s'adresse à la LAC et ensuite peut-être à l'huissier de justice. Les contrats arrivés à échéance sont transférés à l'huissier de justice. »
- « 3 mois après l'échéance, toutes les factures impayées pour lesquelles le client n'a pas demandé de plan d'apurement, sont transférées à l'huissier de justice pour recouvrement. »
- « Après 28 jours: 1er rappel
16 jours après le 1er rappel: 2ième rappel
Ensuite: si occupation permanente transféré à la prochaine LAC
Sinon, lettre comminatoire de l'avocat et en l'absence de solution, transfert du dossier à l'avocat. »
- « A partir d'environ 400 €, introduction d'une procédure judiciaire. »
- « En cas de non-paiement après la mise en demeure, le dossier est transféré à un huissier de justice (montant limite de 50 €, indicatif). S'il n'est pas possible d'obtenir le recouvrement par l'intervention de l'huissier de justice, l'on s'adresse à un avocat ou au tribunal (montant limite de 150 €, indicatif). En cas de défaut de paiement, il n'y a pas de procédure type via la LAC. »
- « Pas de montant minimum déterminé. Première sommation, deuxième sommation par recommander, notification de non-paiement par le locataire au propriétaire. En cas de non-paiement par non-domicilié: coupure. »
- « 1^{ère} lettre de rappel. 2ième lettre de rappel. Recouvrement (collaborateurs internes ou bureau externe). Décision de la LAC. Coupure (enlèvement du compteur ou au niveau de la rue). Transfert du dossier à l'avocat. »
- « Date d'échéance + 10 jours (= jour 28) & minimum de 16 €: envoi d'un rappel
Date d'échéance + 28 jours (= jour 56) & minimum de 16 €: envoi d'une mise en demeure pas par recommandé (nombre 2008= 26.830).
Echéance + 73 jours (= jour 91) & maximum de 400 €: envoi d'une mise en demeure recommandée (nombre 2008= 9.049).
Echéance + 103 jours (= jour 121) & minimum de 400 € et indices d'insolvabilité du client: renvoi vers la procédure LAC.
Echéance + 103 jours (= jour 121) & minimum de 400 € & entreprise: liste de téléphone + procédure de coupure

- Echéance + 103 jours (= jour 121) & minimum de 400 € & client ordinaire: citation. »
- « Il n'y a pas de montant précis prévu pour lancer une procédure. Chaque abonné reçoit 2 sommations après sa facture. Lors d'une troisième sommation, l'on renvoie au CPAS et les dossiers sont transférés vers la LAC. Les clients non-domestiques reçoivent un recommandé. L'étape suivante est la poursuite judiciaire. »
 - « Remboursement : pas de montant déterminé. »
 - « A partir de montants >5 €, des sommations sont envoyées. Pour des montants < 25 €, l'on n'entame pas de procédure judiciaire. »

Pour les données ci-dessous, il n'y a pas systématiquement de distinction entre les clients domestiques et non-domestiques, excepté pour les données qui concernent les Commissions locales d'avis. Les procédures LAC ne peuvent être utilisées que lorsqu'elles concernent les ménages.

3.2.1.1. Les plans de paiement accordés

Société	2006	2007	2008	2009
AWW	1.000	2.059	2.538	2.386
Hoeilaart	NC	NC	NC	NC
IEPER	108	188	207	NC
IWM	651	622	742	667
IWVA	806	1.111	1.365	1.345
IWVB	1.478	2.249	2.575	NC
Knokke-Heist	155	165	119	186
Pidpa	9.824	11.051	11.334	7.881
St-Niklaas	NC	NC	NC	350
TMVW	5.027	3.412	3.652	NC
Vivaqua	338	395	576	654
VMW	NC	NC	9.790	NC
Total	19.387	21.252	32.898	-

Tableau 28: Nombre d'étalements de paiement accordés en Région flamande

En 2008, les sociétés distributrices d'eau ont accordé 32.898 plans de paiement. Ici non plus, il n'est pas possible d'indiquer une évolution globale. Là où des données sont disponibles pour plusieurs années, on peut prudemment suggérer que la tendance est à la hausse.

Lors de l'enquête, nous avons voulu savoir le nombre d'étalements de paiement demandés par les clients. Seule une minorité parmi les sociétés ont pu nous fournir ces chiffres qui n'ont donc pas été repris. D'après les sociétés, toutes les demandes de paiement échelonné sont accordées, mais la plupart le sont à condition que le client ait toujours payé auparavant et que le plan de paiement ne dépasse pas la facture finale suivante (maximum 1 an).

Ci-dessous une vue d'ensemble des diverses réponses obtenues lors de l'enquête :

- (1) « ▶ Quand l'abonné a reçu sa facture ou la sommation, il peut toujours nous contacter par téléphone ou par écrit pour obtenir un plan d'apurement ;

- lors de la mise en demeure pour une personne privée, l'on envoie automatiquement un plan d'apurement en trois tranches (indépendamment du fait qu'un plan a déjà été accordé précédemment ou non) ;
 - un plan d'apurement peut aussi être obtenu après la visite du contrôleur (feuille de recouvrement) ;
 - à la Commission locale d'avis, un tout dernier plan d'apurement peut être accordé, mais ceci constitue la dernière possibilité de payer de façon échelonnée, car si le plan d'apurement n'est pas suivi, il peut être procédé à la coupure et le plan d'apurement est annulé. »
- (2) « ‣ Un plan de paiement est autorisé pour une facture uniquement. Si le client néglige de payer ses factures intermédiaires, un plan de paiement ne sera en principe pas octroyé ;
- les arrangements relatifs aux paiements précédents doivent être respectés ;
 - la demande doit être faite endéans le mois qui suit la réception de la facture ;
 - ces conditions sont appliquées de façon très souple. »
- (3) « Chaque client peut bénéficier d'un plan de paiement sans coûts supplémentaires ou intérêts s'il fait une demande écrite avant que le dossier ne soit parti chez l'huissier. »
- (4) « Si un client introduit une demande pour un étalement de paiement, c'est en principe systématiquement accepté. Ce client fait lui-même une proposition de montant qu'il peut payer mensuellement. Nous adaptons le montant uniquement dans le cas où le montant serait trop faible pour assurer un remboursement dans les temps, avant la facture suivante. »
- (5) « Les clients qui, avant la demande d'échelonner les paiements ont eu un parcours normal de paiement (factures précédentes payées à temps ou étalement des paiements précédent respecté comme convenu), peuvent bénéficier d'un étalement. »
- (6) « Aucune »
- (7) « Tant que le dossier est dans la phase amiable, un plan d'étalement peut être simplement octroyé. Le principe est bien que la facture soit payée normalement avant que la facture suivante ne soit envoyée (ceci pour éviter que les retards de paiement ne s'accumulent).
Après la phase à l'amiable, la décision d'un éventuel étalement de paiement est prise lors du traitement du dossier par la LAC ou l'avocat. »
- (8) « En principe, la demande d'étalement de paiement n'est pas refusée. Nous disposons d'une procédure interne bien développée. »
- (9) « Il n'y a pas de conditions pour l'obtention d'un étalement de paiement. Cela se passe à la demande de l'abonné, à condition que la facture soit payée dans l'année. »
- (10) « Aucune »
- (11) « Les paiements peuvent être étalés en 6 fois maximum. »

3.2.1.2. Les citations devant le juge

Société	2006	2007	2008	2009
AWW	125	748	2.047	1.826
Hoeilaart	NC	NC	NC	NC
IEPER	NC	NC	39	NC
IWM	606	719	869	NC
IWVA	11	66	42	7
IWVB	NC	NC	NC	NC
Knokke-Heist	0	0	0	NC
Pidpa	NC	NC	NC	NC
St-Niklaas	0	0	0	0
TMVW	NC	NC	4.576	3.482
Vivaqua	NC	NC	NC	NC
VMW	705	843	1.395	NC
Total	1.447	2.376	8.968	-

Tableau 29: Nombre de citations devant le juge en Région flamande

En 2008, il y a eu 8.968 citations devant le juge. Mais ici aussi, le fait que les données sont incomplètes biaise les résultats ; les clients domestiques et non-domestiques sont pris en compte. Certaines sociétés distributrices d'eau utilisent cette voie judiciaire à la place de ou parallèlement à la procédure auprès des LACs. Il s'agit donc de la réclamation du montant dû et, dans quelques cas sporadiques, cela peut aller jusqu'à la demande de coupure (bien que la procédure auprès de la LAC soit prévue pour cela).

Dans l'enquête, nous avons également demandé aux sociétés distributrices d'eau le nombre de condamnations. En 2008, il y a eu 2.173 condamnations mais les données sont incomplètes et surtout, nous ne connaissons par le contenu des jugements.

3.2.1.3. Les citations devant la Commission locale d'avis

Les chiffres suivants sont en partie basés sur l'enquête et en partie basés sur les chiffres fournis par le ministre de l'Environnement, de la Nature et de la Culture, en réponse à une question parlementaire³¹.

³¹ Réponse de Joke Schauvliege, ministre flamand de l'Environnement, de la Nature et de la Culture, à la question nr.249 du 2 mars 2010 posée par Michèle Hostekint.

Nombre de réunion LAC			Nombre de dossiers LAC		
Société	2008	2009	Société	2008	2009
AWW	0	0	AWW	0	0
Hoeilaart	5	5	Hoeilaart	78	63
IEPER	8	10	IEPER	188	195
IWM	NC	NC	IWM	6	1
IWVA	12	11	IWVA	458	415
IWVB	30	NC	IWVB	638	657
Knokke-Heist	3	NC	Knokke-Heist	41	130
Pidpa	100	100	Pidpa	2.573	2.383
St-Niklaas	NC	0	St-Niklaas	NC	0
TMVW	47	62	TMVW	750	1.001
Vivaqua	4	6	Vivaqua	50	100
VMW	NC	NC	VMW	387	2.701
Total	209	194	Total	5.169	7.646

Tableau 30: Nombre de réunions LAC et nombre de dossiers LAC en Région flamande

En ce qui concerne le fonctionnement de la LAC relative à l'eau, une grande diversité existe entre les sociétés distributrices d'eau ainsi qu'entre les communes desservies par une même société. Sur la base de l'enquête, les LACs se sont réunies 209 fois en 2008 (mais certaines données manquent), avec un total de 5.169 dossiers. Le nombre de dossiers par réunion de la LAC varie entre 0 et 203 dossiers. Dans 9 communes (pour lesquelles nous ne disposons pas de données), en 2008, les LACs ne se sont jamais réunies. En 2009, les LACs se sont réunies 194 fois avec un total de 7.646 dossiers.

3.2.1.4. Le nombre de demandes et de décisions de coupures auprès de la LAC

Société	2006	2007	2008	2009
AWW	0	0	0	0
Hoeilaart	69	41	78	63
IEPER	116	202	188	195
IWM	7	3	6	1
IWVA	297	343	458	412
IWVB	198	641	638	657
Knokke-Heist	85	82	41	130
Pidpa	1.428	1.570	2.573	2.383
St-Niklaas	NC	NC	NC	0
TMVW	NC	NC	750	1.001
Vivaqua	25	104	50	100
VMW	1.171	3.114	387	2.701
Total	3.396	6.100	5.169	7.646

Tableau 31: Nombre de demandes de coupure auprès de la Commission locale d'avis par société, Région flamande

Société	2006	2007	2008	2009
AWW	0	0	0	0
Hoeilaart	22	14	10	8
IEPER	NC	NC	NC	33
IWM	2	0	6	1
IWVA	126	114	132	107
IWVB	170	584	590	187
Knokke-Heist	48	49	26	85
Pidpa	NC	NC	NC	NC
St-Niklaas	NC	NC	NC	0
TMVW	NC	NC	100	191
Vivaqua	12	75	45	15
VMW	NC	975	NC	900
Total	380	1.811	909	1.527

Tableau 32: Nombre de décisions de coupure par la Commission locale d'Avis, Région flamande

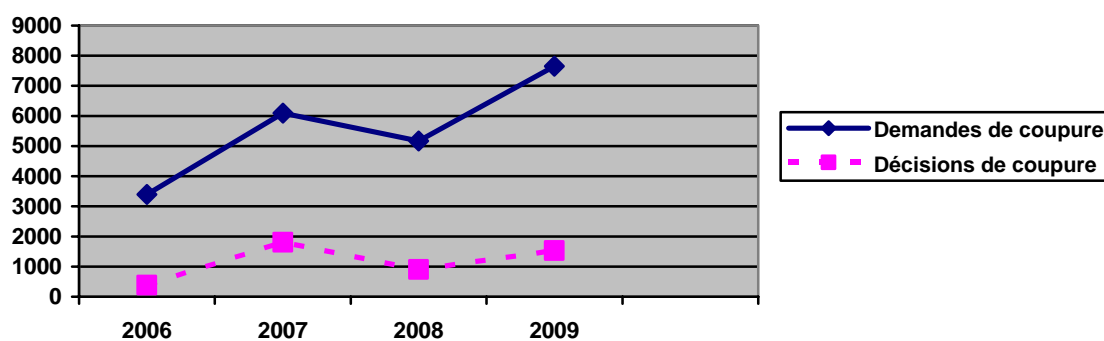


Figure 20: Evolution du nombre de demandes et de décisions de coupure par la Commission Locale d'Avis, Région flamande

En 2009, il y eut 7.646 demandes de coupures (tableau 31). Dans 1.527 des cas, la LAC a donné son accord pour interrompre la fourniture d'eau (tableau 32).

Si nous observons la période 2006-2009, il y a eu au total 22.311 demandes de coupures introduites auprès de la LAC ; 4.627 décisions de coupures ont été prises.

3.2.1.5. Le nombre de coupures effectives

Société	2006	2007	2008	2009
AWW	0	0	0	0
Hoeilaart	16	8	10	3
IEPER	6	6	6	NC
IWM	2	0	6	1
IWVA	32	22	26	26
IWVB	37	165	169	204
Knokke-Heist	16	8	7	27
Pidpa	223	194	125	179
St-Niklaas	NC	NC	NC	0
TMVW	NC	NC	15	19
Vivaqua	6	17	23	22
VMW	NC	NC	0	300
Total	338	420	387	781

Tableau 33: Nombre de coupures effectives par société, Région flamande

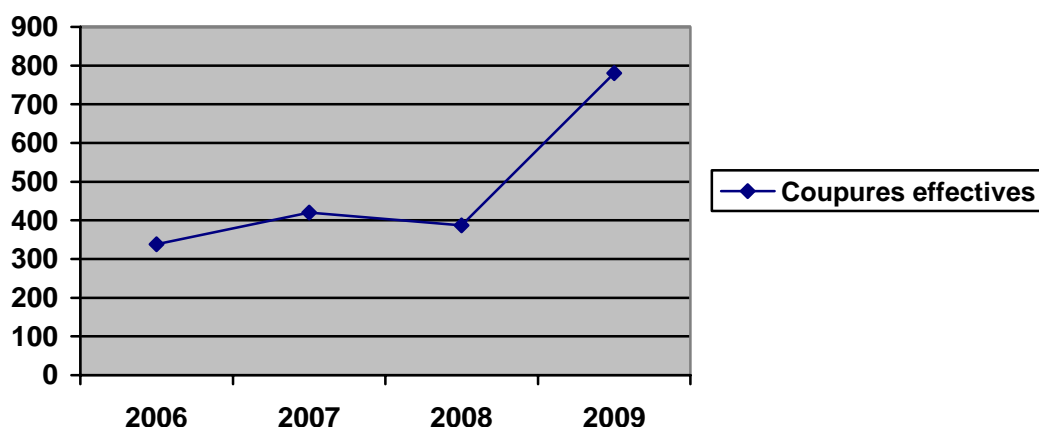


Figure 21 : Evolution du nombre de coupures effectives par société, Région flamande

Le nombre de coupures effectives en 2009 s'élève à 781, les sociétés distributrices signalent qu'entre le moment où la LAC décide d'une coupure et le moment de la coupure effective, les clients en défaut de paiement s'acquittent de leur dette in extremis.

Pour la période 2006-2009, le nombre de coupures effectives sur la base d'une décision d'une LAC est de 1.926. Le pourcentage de coupures effectives est de 8,6 % par rapport au nombre de demandes introduites auprès des LACs.

Société	2006	2007	2008
AWW	PDA	PDA	PDA
Hoeilaart	NC	NC	NC
IEPER	NC	NC	NC
IWM	NC	NC	NC
IWVA	197,40	196,08	269,35
IWVB	360,00	455,94	452,93
Knokke-Heist	257,75	335,02	214,92
Pidpa	NC	NC	530,00
St-Niklaas	NC	NC	NC
TMVW	NC	NC	1.071,42
Vivaqua	360,60	401,66	456,96
VMW	NC	NC	NC
Total	293,94	347,18	499,26

Tableau 34: Montants moyens impayés entraînant une coupure, par société, Région flamande

Le montant moyen par dossier pour une coupure est de 499,26 € en 2008.

3.2.2. EN REGION WALLONNE

En règle générale, une lettre de rappel est envoyée aux clients 15 jours après l'expiration du délai de paiement. Le distributeur informe le client, dans cette lettre, qu'il a la possibilité de bénéficier de l'intervention du Fonds social de l'eau. Si la facture reste toujours impayée, une lettre de mise en demeure est envoyée. Si les sommes dues ne sont toujours pas payées, la société peut poursuivre une procédure de recouvrement jusque devant les tribunaux. Si après toutes ces démarches, les dettes ne sont pas apurées, le distributeur d'eau peut procéder à l'interruption de la fourniture d'eau.

La manière de procéder en cas d'arriérés de paiement et le montant à partir duquel une procédure est lancée diffèrent fortement dans chaque société wallonne. Nous donnons ci-dessous un aperçu des différentes réponses obtenues lors de l'enquête.

- (1) « Quelle que soit la somme due. »
- (2) « ▶ Montant de minimum 10€ => rappel et mise en demeure.
▶ Montant de minimum 25€ => lettre comminatoire.
▶ Montant de minimum 150€ => citation en justice.
▶ Remarque : si l'impayé n'a pas fait l'objet d'une citation lors d'un exercice, les impayés de l'année suivante seront cumulés à ceux qui subsistent et feront l'objet d'une citation portant sur les impayés de plusieurs exercices. »
- (3) « Toutes les factures sont poursuivies. »
- (4) « ▶ Pas de montant minimum.
▶ Montant > 500€ => placement d'un limiteur de débit.
▶ Si le client quitte le réseau ou ne paie pas malgré le limiteur de débit = poursuite judiciaire. »
- (5) « Aucun critère. »
- (6) « Le montant n'entre pas forcément en ligne de compte (4 mois après une année écoulée et après plusieurs rappels, la liste est présentée au conseil d'administration qui décide de transmettre ou non les dossiers à l'avocat). »
- (7) « A partir de +/- 25€. »
- (8) « Pas de montant minimum. »
- (9) « Pas de montant minimum. »
- (10) « Aucun cas de mise en demeure ne s'est encore présenté. »
- (11) « Après la dernière sommation par recommandé. »
- (12) « Pas de montant minimum. »
- (13) « Pas de montant minimum. »
- (14) « Une procédure de recouvrement est mise en route pour des taxes et redevances dues sur plusieurs exercices »

(15) « Plus de procédure judiciaire. »

3.2.2.1. Les étalements de paiement accordés

Société	2006	2007	2008	2009
AIEC	129	227	218	252
CIESAC		25	35	60
CILE	13.238	14.817	15.834	17.645
IDEN ³²	30	30	30	NC
IECBW	730	602	593	1.588
IEG ³³	1.250	1.250	1.250	1.192
INASEP	729	945	938	NC
SWDE	22.666	35.769	34.348	37.474
Communales	175	205	198	92
Total	38.947	53.870	53.444	58.303

Tableau 35: Nombre d'étalements accordés en Région wallonne

Pour la période 2006-2009, on note une augmentation de 50% des étalements accordés pour les sociétés ayant répondu à notre enquête. Avec un total de 58.303 en 2009. Les éléments pris en compte pour accorder un plan de paiement diffèrent selon la société. Ci-dessous une vue d'ensemble des réponses obtenues lors de l'enquête :

- (1) « Au cas par cas, avec obligation de remboursement dans l'année. »
- (2) « Pas de montant minimum :
 - Demande écrite de l'abonné.
 - Prise en compte de la situation financière du redevable, des éventuels étalements de paiement accordés et le cas échéant du respect de ceux-ci. »
- (3) « Analyse du dossier avec volonté d'arriver à un apurement de la dette. »
- (4) /
- (5) « Les personnes sont souvent connues du CPAS. D'autre part, comme l'octroi de facilités de paiement permet d'obtenir plus facilement le paiement des factures, les demandes des clients redevables sont en général accueillies favorablement. »
- (6) « Dès que les personnes sollicitent un étalement de paiement, celui-ci leur est toujours accordé. »
- (7) « Introduire une demande. »
- (8) « Aucun critère, sur simple demande. »
- (9) « Sur demande + régularité des paiements + collaboration avec le CPAS. »

³² Chiffres approximatifs par année.

³³ Entre 1000 et 1500 par année. Nous avons choisi d'en prendre la moyenne.

- (10) « † Toute demande jusqu'au moment de la mise en demeure pour les factures établies au cours d'un exercice (= une année de consommation).
† Avoir respecté les plans d'apurement antérieurs.
† Ne pas annuler les plans d'apurement.
† Usage domestique de l'eau. »
- (11) « Contacter le centre de contact commercial et proposer un nombre raisonnable d'échéances et/ou des montants proportionnels à la dette ; de manière générale pas plus de 9 échéances. Sur simple demande, des acomptes mensuels peuvent être programmés. »
- (12) « † Chaque client peut demander (gratuitement) un plan de paiement par téléphone ou par écrit. Ce plan s'étale en général sur un minimum de mois, en fonction de la créance.
† Le plan de paiement est refusé si
‡ une procédure de réduction de débit est en cours (clients domestiques).
‡ une fermeture est en cours (clients non domestiques).
‡ la demande porte sur un dossier dont le recouvrement est entamé par voie judiciaire (la demande doit alors être adressée au Conseil). »
- (13) « Le respect d'un plan antérieur. »
- (14) « Obtention d'un étalement sur demande. »
- (15) « Sur demande. »
- (16) « Il n'y a pas de critère particulier. On guide parfois certains abonnés vers le CPAS (FSE). »

3.2.2.2. Le Fonds social de l'eau

Le décret du 27 Mai 2004³⁴ stipule que tout consommateur susceptible de bénéficier d'une aide sociale conformément à l'article 57 de la loi organique du 8 juillet 1976 concernant les centres publics d'action sociale, peut bénéficier d'une intervention financière dans le paiement de ses factures d'eau. Cette intervention repose sur le Fonds social de l'eau. En cas de difficultés de paiement, le distributeur informe le consommateur de l'existence de ce fonds social et de la possibilité de bénéficier de l'intervention financière. Sauf opposition du consommateur, le distributeur transmet au CPAS compétent la liste des noms des consommateurs en difficulté de paiement, afin de permettre au CPAS de prendre contact avec eux.

Chaque année, le montant de l'intervention du FSE est plafonné :

- du 1/1/2009 au 19/06/2009 : 196 € pour un ménage de 3 personnes et 56 € par personne supplémentaire ;
- du 20/06/2009 au 31/12/2009 : 280 € pour un ménage de 3 personnes et 56 € par personne supplémentaire.

³⁴ Décret du 27 Mai 2004 relatif au Livre II du Code de l'Environnement constituant le Code de l'Eau Chapitre 1^{er} Section 2 Sous-section 2 Articles 237, 238, 239, 241 et 242, *Moniteur Belge*, 23 septembre 2004.

Les CPAS sont tenus de communiquer un rapport d'activités à la Société Publique de Gestion de l'Eau (SPGE) qui est chargée de la gestion du Fonds. Le tableau 36 regroupe les chiffres extraits des différents rapports de la SPGE. Les chiffres sont toutefois provisoires pour 2009.

	2006	2007	2008	2009
Nombre de clients en difficulté de paiement	76.580	103.054	107.785	107.623
Nombre d'interventions du FSE	9.816	9.733	11.421	10.956
Montant moyen des interventions	143,49	152,5	159,08	175,04
Montant Total des interventions en €	1.408.525,58	1.484.249,95	1.816.255,77	1.917.732,30

Tableau 36: Nombre de consommateurs en difficulté de paiement et nombre moyen d'interventions du Fonds social de l'eau en Région wallonne³⁵

La différence entre le nombre de clients en difficulté de paiement et le nombre d'interventions du Fonds social de l'eau est à souligner.

3.2.2.3. Les citations devant le tribunal

Société	2006	2007	2008	2009
AIEC	0	0	0	27
CIESAC	NC	NC	NC	10
CILE	3.221	4.193	4.425	5.605
IDEN	0	0	0	NC
IECBW	NC	NC	NC	14
IEG	0	0	0	0
INASEP ³⁶	NC	NC	NC	NC
SWDE ³⁷	992	106	6.089	18.071
Communales	10	36	12	2
Total	4.223	4.335	10.526	23.729

Tableau 37: Nombre de citations devant le juge en Région wallonne

Sur la base des données disponibles, nous notons un total de 23.729 citations.

Nous voyons une forte augmentation du nombre de citations devant les tribunaux par rapport aux dernières années, à savoir fois 5,6. Cette augmentation s'explique principalement par les chiffres de la SWDE.

³⁵ Données fournies par la SPGE.

³⁶ Informations non communiquées par l'huissier.

³⁷ La SWDE a changé de logiciel informatique entre la fin 2005 et le début 2006. Vu la masse de données à transférer, la SWDE a décidé de mener toutes les vérifications nécessaires afin d'assurer aux clients une facturation précise et exacte. Cela a entraîné du retard, Ce qui explique l'évolution des chiffres (effet de rattrapage sur 2008 et 2009).

3.2.2.4. Le nombre de décisions de coupure

Société	2006	2007	2008	2009
AIEC	0	0	0	4
CIESAC	0	0	0	0
CILE	1.225	2.412	3.320	4.395
IDEN	0	0	0	NC
IECBW	3	15	34	32
IEG	0	0	0	0
INASEP	0	1	0	0
SWDE	0	0	0	0
Communales	0	0	0	0
Total	1.228	2.428	3.354	4.431

Tableau 38: Nombre de décisions de coupures pour non-paiement en Région wallonne

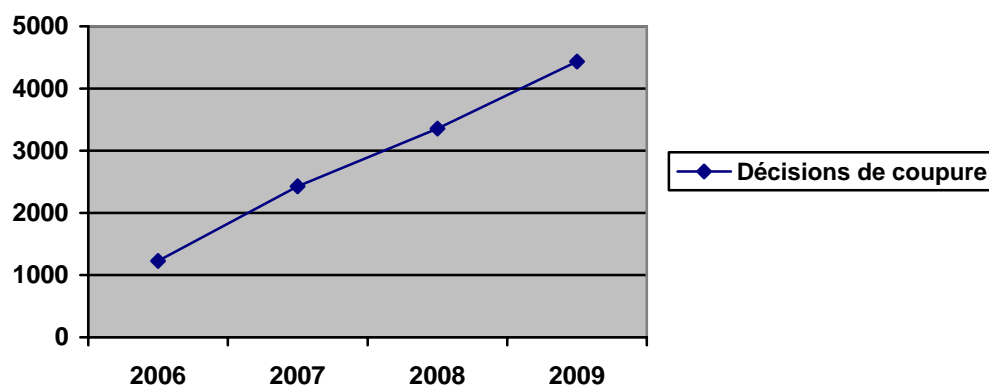


Figure 22 : Evolution du nombre de décisions de coupures pour non-paiement en Région wallonne

En 2009, nous notons 4.431 décisions de coupure qui se limitent à 3 sociétés. En ce qui concerne la période 2006-2009, il s'agit de 11.441 coupures, soit une augmentation de 360%.

3.2.2.5. Le nombre de coupures effectives

Société	2006	2007	2008	2009
AIEC	0	0	0	0
CIESAC	0	0	0	0
CILE	244	388	649	570
IDEN	0	0	0	NC
IECBW*	NC	NC	NC	104
IEG	0	0	0	0
INASEP	0	1	0	NC
SWDE	0	0	0	NC
Communales	0	0	0	0
Total	244	389	649	674

Tableau 39: Nombre de coupures effectives en Région wallonne

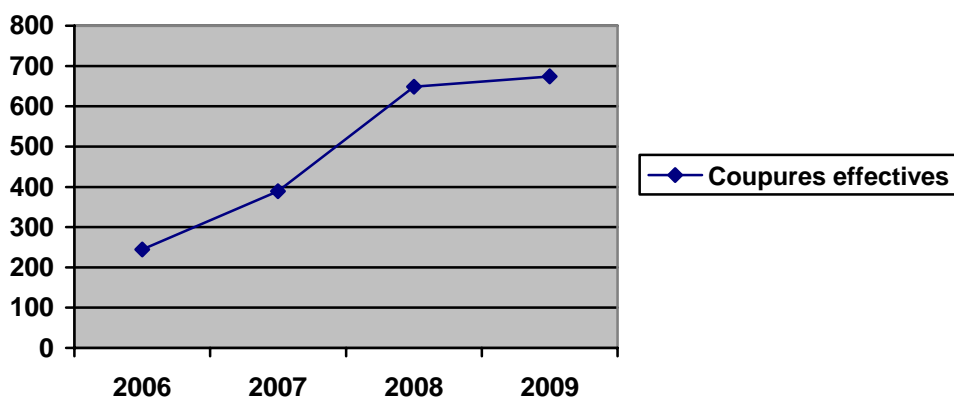


Figure 23 : Evolution du nombre de coupures effectives en Région wallonne

En 2009, nous notons 674 coupures effectives qui se limitent à 2 sociétés. Le chiffre communiqué par l'IECBW comporte également des coupures concernant les clients non-domestiques. Pour la période 2006-2009, le total est de 1.956, on note une augmentation 276%.

3.2.3. EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

En cas de non-paiement à l'issue du délai prévu, un avis de rappel est envoyé à l'abonné. Si la facture n'a toujours pas été acquittée, une mise en demeure est adressée au destinataire de la facture à partir du 15^e jour calendrier suivant la date d'envoi du rappel. Cette mise en demeure signale les mesures applicables si le paiement n'est toujours pas effectué endéans les 15 jours. Lorsque la distribution s'effectue au profit d'une personne physique et à des fins domestiques, HYDROBRU ne peut interrompre unilatéralement la fourniture d'eau. La société doit demander la coupure auprès du tribunal compétent et ce, un mois après avoir demandé l'avis du bourgmestre ou président du CPAS de la commune du client.

Avant de couper, la société communique la décision judiciaire au bourgmestre ou au président du CPAS de la commune du client.

Dans le cas de logements avec un compteur collectif, les coupures sont interdites. Une procédure judiciaire est enclenchée pour exiger le montant impayé.

L'ordonnance du 20 octobre 2006 interdit les coupures en été (du 1^{er} juillet au 31 août) et en hiver (du 1^{er} novembre au 31 mars).

3.2.3.1. Les étalements de paiement accordés

Société	2006	2007	2008	2009
HYDROBRU	16.303	13.378	12.342	13.725

Tableau 40: Nombre d'étalements accordés en Région de Bruxelles-Capitale

En 2009, 13.725 étalements de paiement ont été accordés. Mis à part pour l'année 2006, les chiffres sont relativement similaires.

HYDROBRU accepte le plan de paiement si ce dernier ne dépasse pas la facture annuelle suivante.

3.2.3.2. Le Fonds social de l'eau

L'ancienne société IBDE a créé en 1998 un Fonds social destiné à venir en aide à toute personne physique qui éprouve des difficultés à régler sa facture d'eau. Les principes du Fonds social de l'eau sont à présent inscrits dans l'ordonnance du 20 octobre 2006. En cas de difficultés de paiement, les ménages bruxellois concernés peuvent bénéficier de l'intervention du CPAS.

Le Fonds est alimenté par une contribution de HYDROBRU prélevée sur chaque m³ d'eau facturé et il est à la disposition du CPAS de chaque commune au prorata du nombre de bénéficiaires du revenu d'intégration et de l'équivalent du revenu d'intégration domiciliés dans la commune.

Toute personne qui éprouve des difficultés à payer sa facture d'eau peut s'adresser au CPAS pour obtenir une aide. Le CPAS apprécie lui-même l'aide à accorder. L'aide fournie via le CPAS peut se traduire par :

- le règlement de la facture d'eau ;
- dans le cas où la provision pour la consommation d'eau est incluse dans le prix du loyer, la prise en charge d'un montant calculé sur une base forfaitaire de 80 litres par jour par personne ;
- l'affectation d'une partie du Fonds social à la charge salariale d'un ouvrier chargé d'effectuer des réparations de fuites de chasses d'eau et de robinetteries, ou d'émettre des conseils en consommation.

Suivant le rapport d'activités 2009 de HYDROBRU, le Fonds social est utilisé à concurrence de 94,05%. La majorité des CPAS utilisent en effet 100% des montants qui leur sont accordés.

	2006	2007	2008	2009
Montant total des interventions³⁸	573.812,65	572.513,03	546.646,07	556.248,02

Tableau 41: Montant total des interventions du Fonds social de l'eau, Région de Bruxelles-Capitale

3.2.3.3. Les citations devant le tribunal

	2006	2007	2008	2009
Procédure de recouvrement	595	532	526	883
Procédure de fermeture	1.012	1.042	1.154	1.360

Tableau 42: Nombre de citations devant le tribunal, Région de Bruxelles-Capitale

³⁸ Rapport d'activité de l'IBDE 2006, 2007, 2008 et 2009.

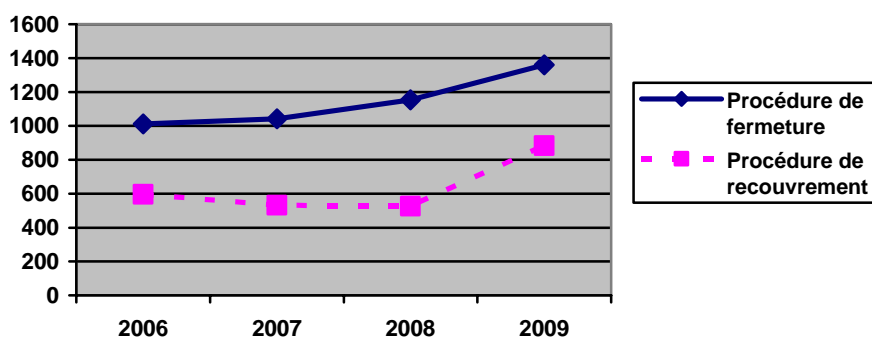


Figure 24 : Evolution du nombre de citations devant le tribunal, Région de Bruxelles-Capitale

En 2009 il y a eu 2.243 dossiers introduits auprès du tribunal, soit dans le cadre d'une procédure de recouvrement (compteur collectif), soit dans le cadre d'une procédure de fermeture (compteur individuel).

3.2.3.4. Les décisions de coupure

Société	2006	2007	2008	2009
HYDROBRU	143	146	55	257

Tableau 43: Nombre de décisions de coupure, Région de Bruxelles-Capitale

3.2.3.5. Le nombre de coupures effectives

Société	2006	2007	2008	2009
HYDROBRU	143	146	55	257

Tableau 44: Nombre de coupures effectives, Région de Bruxelles-Capitale

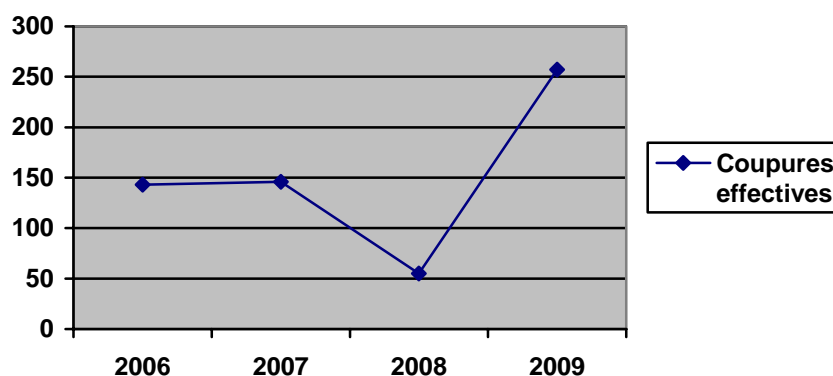


Figure 25 : Evolution du Nombre de coupures effectives, Région de Bruxelles-Capitale

En application de l'ordonnance du 8 septembre 1994, 3.654 avis ont été demandés aux bourgmestres et présidents des CPAS en vue de l'interruption de la fourniture d'eau ; 257 coupures domestiques ont été autorisées. HYDROBRU indique que le chiffre élevé en 2009 doit être combiné avec le chiffre moins élevé de 2008; il y a en moyenne 150 coupures effectives chez les clients domestiques par an.

Pour la période 2006-2009 le cumul des coupures atteint 601.

Société	2006	2007	2008	2009
HYDROBRU	523,00	626,00	500,00	638,50

Tableau 45: Montant moyen impayé, Région de Bruxelles-Capitale

Le montant moyen impayé par dossier entraînant une coupure est de 638,5 € en 2009.

Le nombre de factures payées par le Fonds social de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale n'est pas connu.

3.2.4. APERÇU SYNTHETIQUE

	Région flamande (2.283.194 raccordements domestiques)	Région wallonne (1.449.283 raccordements)	Région de Bruxelles-Capitale (266.855 raccordements domestiques)
Mises en demeure	175.518 (7,69 %)	231.101 (15,95 %)	37.320 (13,99 %)
Etalements de paiements accordés	32.898 (2008 !) (1,44 %)	58.303 (4,02 %)	13.725 (5,14 %)
Citations devant le tribunal	8.968 (2008 !) (0,39 %)	23.729 (1,64 %)	2.243 (0,84 %)
Demandes de coupure	7.646 (0,33 %)		3.654 (1,37 %)
Décisions de coupure	1.527 (0,07 %)	4.431 (0,31 %)	257 (0,10 %)
Coupures effectives	781 (0,03 %)	674 (0,05 %)	257 (0,10 %)

Tableau 46: Aperçu des différentes mesures sociales dans les 3 Régions

4. LES RELATIONS AVEC LES CLIENTS

4.1. LES FACTURES

La structure des factures est fort différente d'une société à l'autre.

4.2. LE SERVICE A LA CLIENTELE : NUMERO DE TELEPHONE

La moitié des sociétés distributrices d'eau flamandes mettent un numéro gratuit à la disposition des clients. En Région wallonne, sur la base des 19 réponses reçues dans le cadre de l'enquête, 11 possèdent un numéro vert. HYDROBRU possède un numéro payant.

4.3. LES FRAIS RELATIFS AUX LETTRES DE RAPPEL, MISES EN DEMEURE ET REOUVERTURES DU COMPTEUR

En Région flamande, 9 sociétés sur 12 ne facturent pas de frais de rappel. Les frais maxima pour les rappels s'élèvent à 5€.

Les frais de mise en demeure varient, dans cette même Région, entre 4,96 € et 42,10 €. Une société ne réclame aucun frais pour ses mises en demeure. La moyenne des coûts s'élève à 15€.

Après une coupure, 4 sociétés rouvrent gratuitement le compteur. La réouverture par les autres sociétés atteint en moyenne 80 € avec un montant maximal de 148,75 € et un montant minimal de 41 €. Ceci dit, les coûts sont plus élevés lorsque la réouverture du compteur s'effectue au niveau de la rue. Dans ce cas, la réouverture se situe entre 121 et 600 €.

En Région wallonne, 13 des 19 sociétés qui ont répondu ne facturent pas de frais de rappel aux clients en défaut de paiement. Pour les autres, les frais de rappels s'élèvent en moyenne à 5 €.

10 sociétés sur 19 ne facturent pas de frais d'envoi de mise en demeure. Pour les autres sociétés, les frais les plus bas sont de l'ordre de 4€ et les plus élevés de 10€. En moyenne, les frais s'élèvent au coût d'un envoi recommandé, soit environ 5 €.

8 des 19 sociétés ayant répondu à l'enquête ne facturent pas la réouverture du compteur. 5 sociétés communales n'ont jamais eu de cas concret de coupure et n'ont donc pas fourni de montant de réouverture de compteur. Les frais minima sont de 25 € et les maxima de 196,70 €, avec une moyenne d'environ 88 €. Comme en Région flamande, lorsque la réouverture se fait en voirie (au niveau de la rue), elle coûte plus cher, entre 600 et 1043,74 €. S'il faut procéder à un nouveau raccordement car la réouverture est impossible, les frais peuvent s'élever à 1220 €.

HYDROBRU réclame aussi bien pour une lettre de rappel qu'une mise en demeure 4 €. Pour une réouverture de compteur, le montant est de 60,22 €.

4.4. LES REGLEMENTS A L'AMIABLE ACCORDES

Si un client est confronté à une facture trop élevée suite à une fuite (cachée), il peut demander un règlement à l'amiable à la société distributrice d'eau. Les tableaux 47 et 48 indiquent le nombre de dossiers de ce type en Régions flamande et en région wallonne.

Société	2006	2007	2008	2009
AWW	70	100	149	NC
Hoeilaart	0	0	0	NC
IEPER	9	8	14	NC
IWM	NC	6	9	NC
IWVA	15	20	15	NC
IWVB	66	34	57	NC
Knokke-Heist	0	0	0	NC
Pidpa	372	324	373	302
St-Niklaas	NC	NC	NC	NC
TMVW	NC	NC	189	NC
Vivaqua	1	5	9	NC
VMW	NC	43	125	140
Total	533	540	940	-

Tableau 47: Nombre de règlements à l'amiable en cas de fuite par société, Région flamande

Société	2006	2007	2008	2009
AIEC	0	0	0	NC
CIESAC	5	5	5	NC
CILE	59	76	71	68
IDEN	0	0	1	NC
IECBW	NC	NC	NC	NC
IEG	0	0	0	NC
INASEP	2	10	12	NC
SWDE	NC	148	205	254
Communales	32	36	24	NC
Total	121	290	341	-

Tableau 48: Nombre de règlements à l'amiable en cas de fuites par société, Région wallonne

Dans l'enquête, nous avons aussi cherché à connaître le nombre de règlements à l'amiable demandé. Trop peu de sociétés ont pu répondre à cette question, raison pour laquelle ces données ne sont pas présentées ici.

CONCLUSION

- (1) On constate très clairement une tendance à la hausse en ce qui concerne le montant des factures d'eau, celle-ci est surtout due à l'augmentation des coûts de l'assainissement.
- (2) Cette enquête a montré à quel point les données relatives aux aspects sociaux ne sont pas systématiquement collectées, traitées et communiquées. Pour les années précédentes, il est donc difficile de se prononcer sur l'évolution des difficultés de paiement. Aussi, il est particulièrement important en ce qui concerne les aspects sociaux relatifs à l'eau, de prévoir un enregistrement, un traitement et une communication de ces données.

Nous proposons aux sociétés de collecter systématiquement les données suivantes :

- nombre de clients domestiques
 - nombre de clients exemptés de taxe d'assainissement
 - nombre de mises en demeure, par dossier
 - nombre de plans de paiement demandé
 - nombre de plans de paiement accordé
 - nombre de fois où la LAC s'est réunie par an et par commune, avec le nombre de dossiers
 - nombre de demandes de coupure de la fourniture d'eau
 - nombre de décisions de coupure de la fourniture d'eau
 - nombre de coupures effectives et durée des coupures
 - montant moyen impayé pour les dossiers et qui entraîne une coupure
 - nombre de citations devant le juge, avec une distinction entre les clients domestiques et les autres
 - nombre de jugements et nature du jugement, avec distinction entre les clients domestiques et non-domestiques
 - nombre de règlements à l'amiable demandé
 - nombre de règlements à l'amiable accordé
 - nombre d'interventions du Fonds social de l'eau et montant moyen de l'intervention.
- (3) Nous pouvons prudemment conclure que les chiffres concernant les différents aspects en lien avec des difficultés de paiement (mises en demeure, étalements accordés, citations devant le tribunal, demandes de coupures, décisions de coupures, coupures effectives et interventions du Fonds social) montrent une tendance à la hausse. Cependant, le caractère incomplet des données pose problème.

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 : NOMBRE DE RACCORDEMENTS DANS LES 3 REGIONS EN 2009	7
TABLEAU 2: NOMBRE DE RACCORDEMENTS DOMESTIQUES PAR SOCIETE DISTRIBUTRICE D'EAU ET LEUR 'PART' PAR RAPPORT AU NOMBRE TOTAL DE RACCORDEMENTS EN 2009 EN REGION FLAMANDE	7
TABLEAU 3: NOMBRE DE RACCORDEMENTS DOMESTIQUES ET NON-DOMESTIQUES PAR SOCIETE DISTRIBUTRICE D'EAU ET LEUR PART PAR RAPPORT AU NOMBRE DE RACCORDEMENTS TOTAL EN 2009 EN REGION WALLONNE.....	9
TABLEAU 4: NOMBRE DE RACCORDEMENTS DOMESTIQUES EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE EN 2009.....	9
TABLEAU 5: MOYENNE NON PONDEREE DES MONTANTS MOYENS POUR 100M ³ EN BELGIQUE	10
TABLEAU 6: MONTANTS MOYENS DE LA FACTURE D'EAU POUR UNE CONSOMMATION DE 100M ³ (3 PERSONNES) PAR SOCIETE EN REGION FLAMANDE	11
TABLEAU 7: MONTANTS MOYENS DE LA FACTURE D'EAU POUR UNE CONSOMMATION DE 100M ³ PAR SOCIETE, REGION WALLONNE.....	13
TABLEAU 8: MONTANT MOYEN DE LA FACTURE D'EAU POUR UNE CONSOMMATION DE 100M ³ EN REGION BRUXELLOISE	13
TABLEAU 9: MOYENNE PONDEREE DES MONTANTS MOYENS DE LA FACTURE D'EAU POUR UNE CONSOMMATION DE 100M ³ (3 PERSONNES) DANS LES REGIONS FLAMANDE ET WALLONNE.....	13
TABLEAU 10: PRIX CALCULE POUR 1M ³ D'EAU DANS UN MENAGE DE 3 PERSONNES, AVEC UNE CONSOMMATION ANNUELLE DE 100M ³ , DONT 45M ³ 'GRATUITS', PAR SOCIETE, REGION FLAMANDE	16
TABLEAU 11: PRIX DE L'ABONNEMENT ET/OU DE LA LOCATION DU COMPTEUR PAR SOCIETE, REGION FLAMANDE.....	17
TABLEAU 12: TAXE D'ASSAINISSEMENT COMMUNALE : MONTANT MINIMAL, MOYEN ET LE PLUS ELEVE PAR SOCIETE, REGION FLAMANDE	19
TABLEAU 13: MOYENNE DES MONTANTS DE LA TAXE D'ASSAINISSEMENT COMMUNALE : MONTANT MINIMAL, MOYEN, LE PLUS ELEVE ET LE MAXIMUM AUTORISE DES SOCIETES DISTRIBUTRICES D'EAU FLAMANDES	19
TABLEAU 14: MONTANT DE LA TAXE SUPRA-COMMUNALE EN REGION FLAMANDE.....	20
TABLEAU 15: MANIERE DONT EST ETABLIE LA FACTURE EN REGION WALLONNE A PARTIR DES CVD ET CVA	22
TABLEAU 16: MONTANT DU CVD PAR SOCIETE, REGION WALLONNE	24
TABLEAU 17: MONTANTS DU CVA, REGION WALLONNE	25
TABLEAU 18: REDEVANCE ANNUELLE FIXE EN 2006 ET 2009 SELON LA FORMULE : (20 x CVD) + (30 x CVA) PAR SOCIETE, REGION WALLONNE	26
TABLEAU 19: PRIX DE L'EAU POUR 1M ³ EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE (CALCULE SELON LA TARIFICATION PROGRESSIVE ET LA COMPOSITION DU MENAGE)	28
TABLEAU 20: MONTANTS MINIMA ET MAXIMA DE L'ABONNEMENT EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE.....	29
TABLEAU 21: MONTANTS DE LA TAXE D'ASSAINISSEMENT COMMUNALE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE.....	30
TABLEAU 22: MONTANTS DE LA TAXE D'ASSAINISSEMENT REGIONALE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE	30
TABLEAU 23: APERÇU DES DIFFERENTS ELEMENTS DE LA FACTURE DANS LES 3 REGIONS : PRIX PAR M ³ POUR UNE CONSOMMATION DE 100M ³ DANS UN MENAGE DE 3 PERSONNES (2009), ET EVOLUTION DURANT LA PERIODE 2006-2009	32
TABLEAU 24: APERÇU DES MESURES SOCIALES CONCERNANT LES FACTURES D'EAU (2009).....	33
TABLEAU 25: NOMBRE DE MISES EN DEMEURE PAR SOCIETE, REGION FLAMANDE.....	34
TABLEAU 26: NOMBRE DE MISES EN DEMEURE PAR SOCIETE, REGION WALLONNE	35
TABLEAU 27: NOMBRE DE MISES EN DEMEURE, REGION DE BRUXELLES-CAPITALE	35
TABLEAU 28: NOMBRE D'ETALEMENTS DE PAIEMENT ACCORDES EN REGION FLAMANDE.....	37
TABLEAU 29: NOMBRE DE CITATIONS DEVANT LE JUGE EN REGION FLAMANDE.....	39
TABLEAU 30: NOMBRE DE REUNIONS LAC ET NOMBRE DE DOSSIERS LAC EN REGION FLAMANDE	40
TABLEAU 31: NOMBRE DE DEMANDES DE COUPURE AUPRES DE LA COMMISSION LOCALE D'AVIS PAR SOCIETE, REGION FLAMANDE	40
TABLEAU 32: NOMBRE DE DECISIONS DE COUPURE PAR LA COMMISSION LOCALE D'AVIS, REGION FLAMANDE	41
TABLEAU 33: NOMBRE DE COUPURES EFFECTIVES PAR SOCIETE, REGION FLAMANDE	42
TABLEAU 34: MONTANTS MOYENS IMPAYES ENTRAINANT UNE COUPURE, PAR SOCIETE, REGION FLAMANDE.....	43
TABLEAU 35: NOMBRE D'ETALEMENTS ACCORDES EN REGION WALLONNE	45
TABLEAU 36: NOMBRE DE CONSOMMATEURS EN DIFFICULTE DE PAIEMENT ET NOMBRE MOYEN D'INTERVENTIONS DU FONDS SOCIAL DE L'EAU EN REGION WALLONNE	47
TABLEAU 37: NOMBRE DE CITATIONS DEVANT LE JUGE EN REGION WALLONNE	47
TABLEAU 38: NOMBRE DE DECISIONS DE COUPURES POUR NON-PAIEMENT EN REGION WALLONNE	48
TABLEAU 39: NOMBRE DE COUPURES EFFECTIVES EN REGION WALLONNE	48

TABLEAU 40: NOMBRE D'ETALEMENTS ACCORDES LEN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE	49
TABLEAU 41: MONTANT TOTAL DES INTERVENTIONS DU FONDS SOCIAL DE L'EAU, REGION DE BRUXELLES-CAPITALE	50
TABLEAU 42: NOMBRE DE CITATIONS DEVANT LE TRIBUNAL, REGION DE BRUXELLES-CAPITALE	50
TABLEAU 43: NOMBRE DE DECISIONS DE COUPURE, REGION DE BRUXELLES-CAPITALE	51
TABLEAU 44: NOMBRE DE COUPURES EFFECTIVES, REGION DE BRUXELLES-CAPITALE	51
TABLEAU 45: MONTANT MOYEN IMPAYE, REGION DE BRUXELLES-CAPITALE	52
TABLEAU 46: APERÇU DES DIFFERENTES MESURES SOCIALES DANS LES 3 REGIONS.....	53
TABLEAU 47: NOMBRE DE REGLEMENTS A L'AMIABLE EN CAS DE FUITE PAR SOCIETE, REGION FLAMANDE.....	55
TABLEAU 48: NOMBRE DE REGLEMENTS A L'AMIABLE EN CAS DE FUITES PAR SOCIETE, REGION WALLONNE.....	55

LISTE DES FIGURES

FIGURE 1 : EVOLUTION DE LA MOYENNE NON-PONDEREE DES MONTANTS MOYENS DE LA FACTURE D'EAU POUR UNE CONSOMMATION DE 100M ³ (3 PERSONNES) EN REGION FLAMANDE	11
FIGURE 2 : EVOLUTION DE LA MOYENNE NON-PONDEREE DES MONTANTS MOYENS DE LA FACTURE D'EAU POUR UNE CONSOMMATION DE 100M ³ , REGION WALLONNE	13
FIGURE 3 : EVOLUTION DES MONTANTS MOYENS DE LA FACTURE D'EAU POUR UNE CONSOMMATION DE 100M ³ EN REGION BRUXELLOISE.....	13
FIGURE 4 : MOYENNE PONDEREE DES MONTANTS MOYENS DE LA FACTURE D'EAU POUR UNE CONSOMMATION DE 100M ³ (3 PERSONNES) DANS LES REGIONS FLAMANDE ET WALLONNE.....	14
FIGURE 5: EVOLUTION DES MONTANTS MOYENS DE FACTURE (PONDERE ET NON-PONDERE), AVEC UNE CONSOMMATION ANNUELLE DE 100 M ³ , 3 COMMUNAUTES	14
FIGURE 6 : EVOLUTION DU PRIX MOYEN (PONDERE ET NON PONDERE) CALCULE POUR 1M ³ D'EAU DANS UN MENAGE DE 3 PERSONNES, AVEC UNE CONSOMMATION ANNUELLE DE 100M ³ , DONT 45M ³ 'GRATUITS', REGION FLAMANDE.....	16
FIGURE 7 : EVOLUTION DES MOYENNES (PONDEREE ET NON-PONDEREE) DES PRIX DE L'ABONNEMENT ET/OU DE LA LOCATION DU COMPTEUR, REGION FLAMANDE	17
FIGURE 8 : EVOLUTION DES MOYENNES DES MONTANTS DE LA TAXE D'ASSAINISSEMENT COMMUNALE : MONTANT MINIMAL, MOYEN, LE PLUS ELEVE ET LE MAXIMUM AUTORISE DES SOCIETES DISTRIBUTRICES D'EAU FLAMANDES.....	20
FIGURE 9 : EVOLUTION DES MONTANTS DE LA TAXE SUPRA-COMMUNALE EN REGION FLAMANDE	20
FIGURE 10 : EVOLUTION DES DIFFERENTS ELEMENTS DE LA FACTURE D'EAU, MOYENNES NON PONDEREES, REGION FLAMANDE	21
FIGURE 11 : EVOLUTION DU CVD MOYEN (PONDERE ET NON-PONDERE), REGION WALLONNE	24
FIGURE 12 : EVOLUTION DES MONTANTS DU CVA, REGION WALLONNE	25
FIGURE 13 : EVOLUTION DE LA MOYENNE (PONDEREE ET NON PONDEREE) DE LA REDEVANCE ANNUELLE EN 2006 ET 2009 SELON LA FORMULE : (20 x CVD) + (30 x CVA), REGION WALLONNE.....	27
FIGURE 14 : EVOLUTION DES DIFFERENTS ELEMENTS DE LA FACTURE D'EAU, MOYENNES NON PONDEREES, REGION WALLONNE.....	27
FIGURE 15 : EVOLUTION DU PRIX DE L'EAU POUR 1M ³ EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE (CALCULE SELON LA TARIFICATION PROGRESSIVE ET LA COMPOSITION DU MENAGE).....	29
FIGURE 16 : EVOLUTION DES MONTANTS MOYENS DE L'ABONNEMENT EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE.....	29
FIGURE 17 : EVOLUTION DES MONTANTS DE LA TAXE D'ASSAINISSEMENT COMMUNALE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE, 2006-2009	30
FIGURE 18 : EVOLUTION DES MONTANTS DE LA TAXE D'ASSAINISSEMENT REGIONALE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE	30
FIGURE 19 : EVOLUTION DES DIFFERENTS ELEMENTS DE LA FACTURE D'EAU.....	31
FIGURE 20: EVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES ET DE DECISIONS DE COUPURE PAR LA COMMISSION LOCALE D'AVIS, REGION FLAMANDE.....	41
FIGURE 21 : EVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EFFECTIVES PAR SOCIETE, REGION FLAMANDE	42
FIGURE 22 : EVOLUTION DU NOMBRE DE DECISIONS DE COUPURES POUR NON-PAIEMENT EN REGION WALLONNE	48
FIGURE 23 : EVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EFFECTIVES EN REGION WALLONNE	49
FIGURE 24 : EVOLUTION DU NOMBRE DE CITATIONS DEVANT LE TRIBUNAL, REGION DE BRUXELLES-CAPITALE	51
FIGURE 25 : EVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EFFECTIVES, REGION DE BRUXELLES-CAPITALE.....	51