



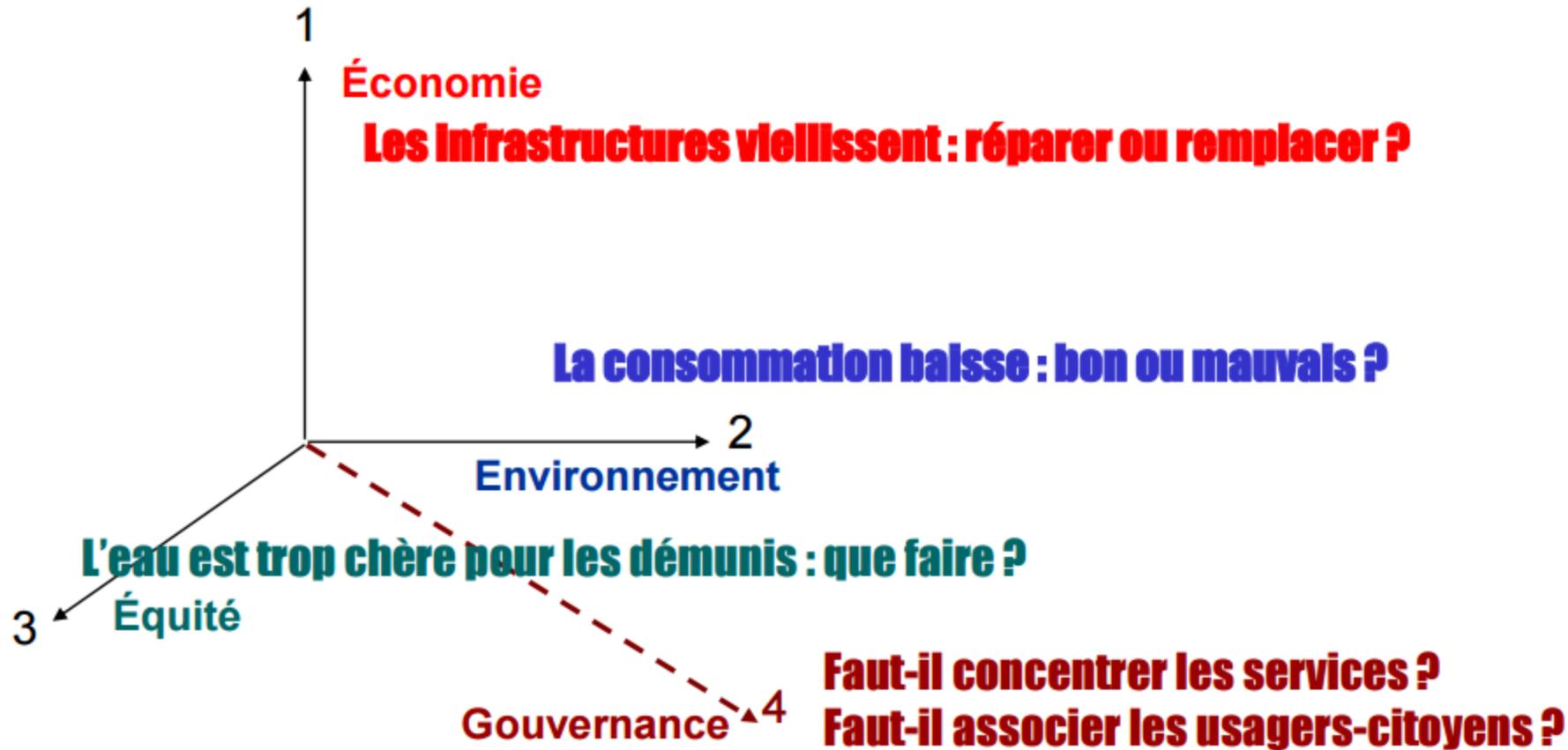
# Les procédures de recouvrement et la pose de limiteurs de débit en Wallonie

---

CÉDRIC PREVEDELLO

CONSEILLER SCIENTIFIQUE À AQUAWAL

# Préambule : les 4 dimensions de la gestion de l'eau



# Contexte

---

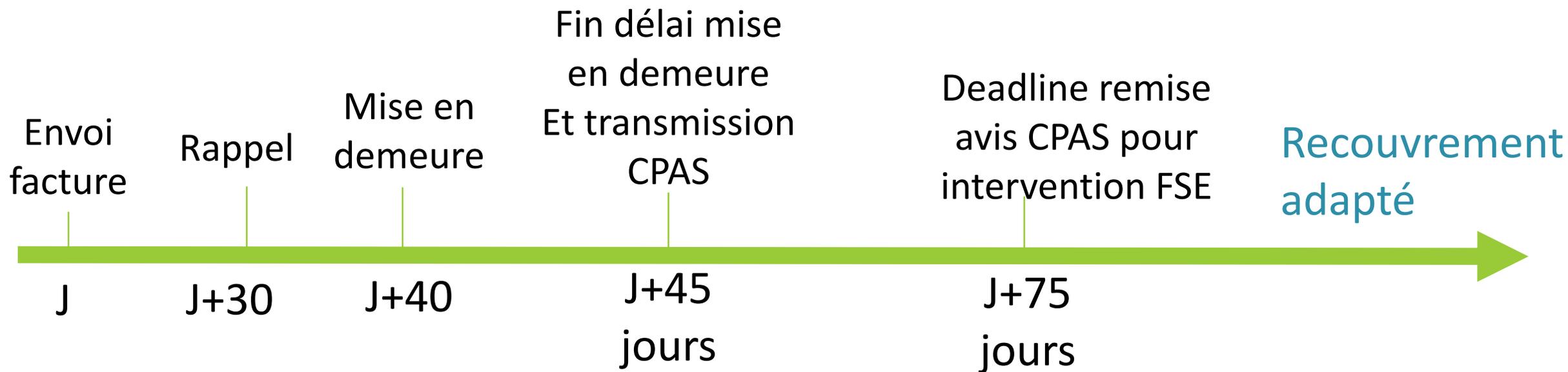
- Les distributeurs sont chargés de facturer le service d'eau et d'assainissement aux usagers. Ils sont donc également responsables de recouvrer les factures non payées.
- Ce recouvrement est encadré depuis de nombreuses années dans le Code de l'eau.
- Annuellement, environ 2,5% du chiffre d'affaires n'est pas recouvré, soit environ 15 millions d'euros.
- Le secteur de l'eau se finance à enveloppe fermée. Les montants non recouverts engendrent soit une augmentation du prix de l'eau, soit une baisse des investissements nécessaires.

# Procédure de recouvrement

---

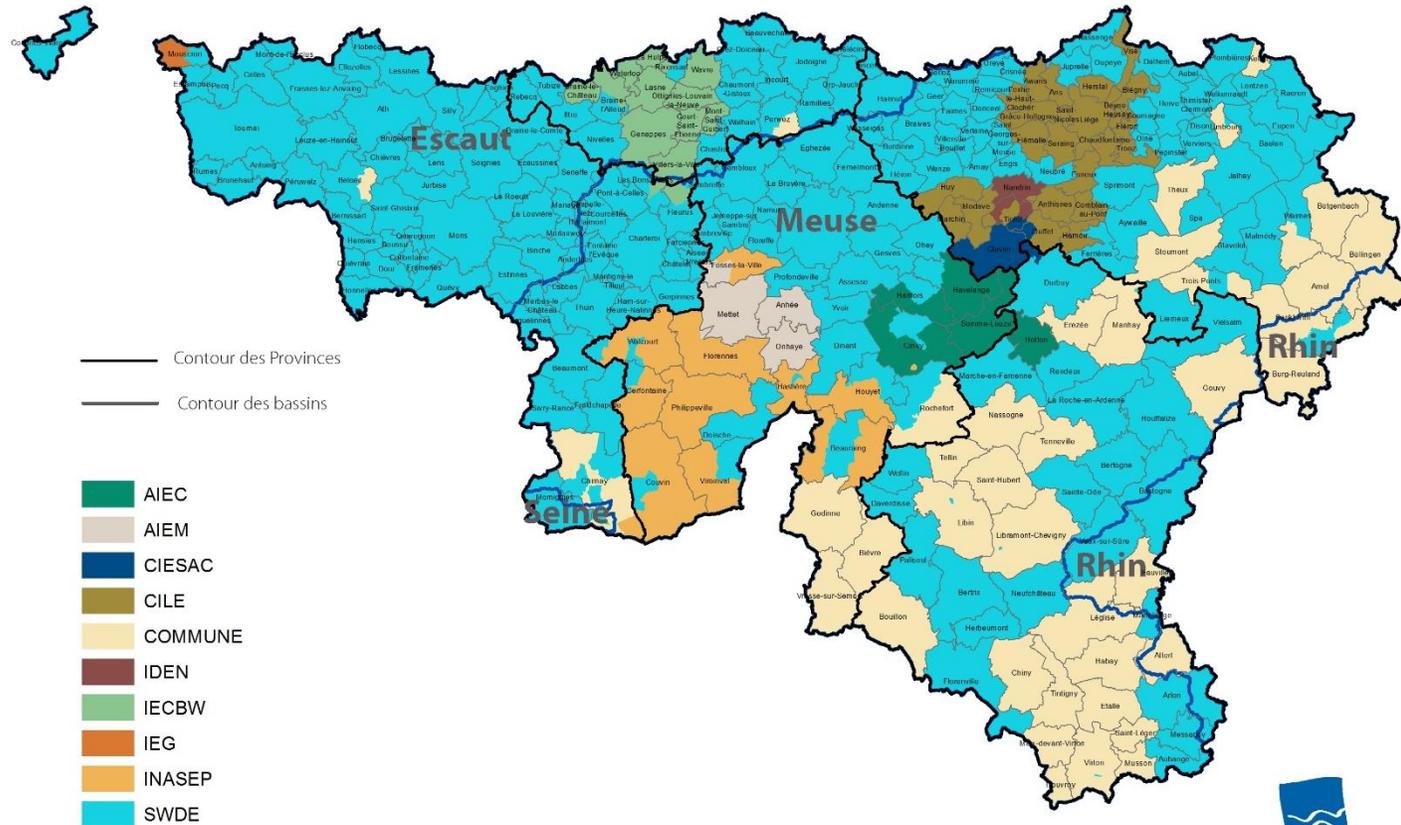
Rappel de la procédure actuelle de recouvrement.

Procédure standardisée par les articles R.270bis-10 à 13 du Code de l'eau.

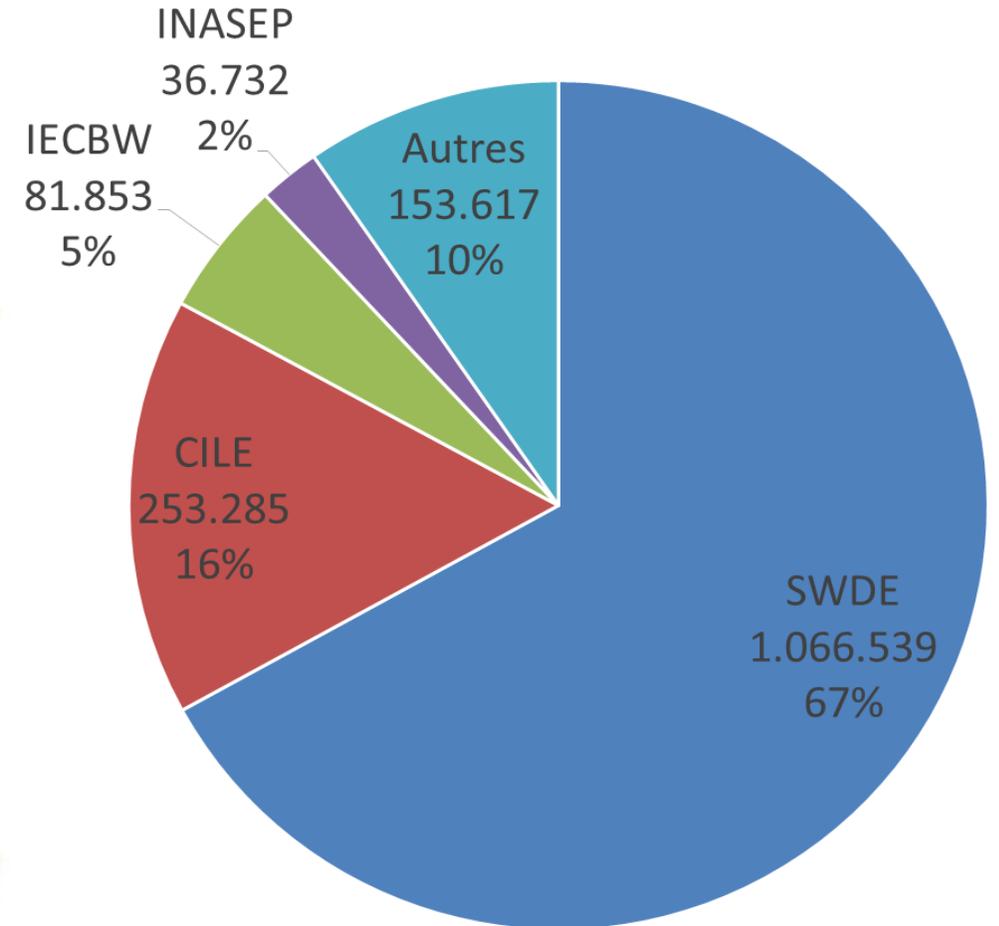


# La distribution d'eau en Wallonie

Sociétés de distribution d'eau en Wallonie (janvier 2016)



Compteurs par distributeur



# Procédure comparée du recouvrement domestique

J+	CILE	J+	In BW	J+	SWDE	J+	INASEP
30	Rappel	35	Rappel	30	Rappel	30	Rappel
45	Mise en demeure	56	Mise en demeure	45	Mise en demeure	45	Mise en demeure
60	Transmission CPAS pour intervention FSE	71	Transmission CPAS pour intervention FSE	60	Transmission CPAS pour intervention FSE et recouvrement amiable	60	Transmission CPAS pour intervention FSE et recouvrement amiable
90	Deadline avis CPAS Avertissement pose de limiteur si dette >= 160 € avec copie CPAS	101	Deadline avis CPAS Dernier avertissement	60 – 155	Procédure amiable	110	Procédure limiteur si dette >= 400 €
120	Envoi courrier pose de réducteur	120	Dernière démarche amiable			<u>155</u>	Pose réducteur
<u>131</u>	Pose du réducteur	<u>150</u>	Envoi courrier pose de réducteur si dette >= 500€ Délai octroyé avant pose ?	<u>155</u>	Procédure limiteur ou judiciaire (si dette >= 1000€)	Au-delà	Règlements collectifs de dette, avocat, ...
150	Remise du dossier au recouvrement extérieur	165	Remise du dossier au recouvrement extérieur				

Procédure appliquée sur factures d'acomptes et de régularisation, sauf pour la SWDE où seul le rappel et la mise en demeure sont effectués sur les acomptes.

# Statistiques de recouvrement (2017)

Etape du recouvrement	Total	% de factures	% de compteurs
Factures	5,8 millions*	100%	
Compteurs	1,5 million		100%
Rappels (intermédiaires et régularisations)	864.426	14,7%	
Mises en demeure	290.182	4,9%	
Consommateurs en difficultés (défaut) de paiement**	141.000		8,9%
Plans d'apurement	88.949		6,1%
Interventions FSE	9.987		0,6%
Pose de limiteurs de débit	1.050		0,07%
Coupures d'eau domestiques	695		0,05%

\* Hors ouvertures et clôtures de compte

\*\* n'ayant pas payé au terme du délai octroyé par la mise en demeure

# Taux d'irrecouvrables

---

➤ Depuis 2015, la notion d'irrecouvrables est identique pour tous les distributeurs : Somme des réductions de valeurs + créances passés en irrecouvrables/chiffre d'affaires eau du distributeur.

➤ Les réductions de valeurs sont uniformisées dans le Plan comptable de l'eau et comptabilisées comme suit :

- 30% après un an;
- 75% après deux ans;
- 100% après trois ans

Distributeur	Taux d'irrecouvrables 2017
SWDE	2,71%
CILE	1,45%
In BW	0,30%
INASEP	2,56%
<b>Consolidé</b>	<b>2,37%</b>

# Taux d'irrecouvrables

La maîtrise du taux d'irrecouvrables est importante tant pour la partie eau potable que pour la partie assainissement.

- 1) Les créances non recouvertes impliquent soit une compensation par un prix de l'eau plus élevé, soit une diminution des investissements pourtant nécessaires;
- 2) Les distributeurs sont rémunérés par la SPGE pour la facturation de l'assainissement et son recouvrement, à un niveau dépendant du taux d'irrecouvrables : **3,12€** par compteur + bonus
- 3) Un laxisme dans le recouvrement risque d'avoir un effet boule de neige sur les impayés.

Taux d'irrecouvrables	Bonus par compteur
0 – 1%	+2,08 €
1% - 2%	+1,56 €
2% - 3%	+1,04 €
3% - 4%	+0,52 €
>4%	+ 0 €
<b>% minimum CVA à reverser</b>	<b>98%</b>

# Le coût-vérité de l'eau

---

- Le principe du coût-vérité veut que l'on facture aux usagers le coût réel du service d'eau et d'assainissement.
- Les postes pris en charge par la facture d'eau sont définis dans le plan comptable uniformité du secteur de l'eau pour la partie « eau potable » et dans le plan financier de la SPGE pour la partie « eaux usées ».
- En vertu de ce principe, une facture non recouverte doit se traduire soit pas une augmentation concomitante du prix de l'eau, soit par une diminution de coût (càd des investissements).
- Le montant annuellement non recouvert est de l'ordre de **15 millions d'euros**.

# La place de la limitation du débit dans le recouvrement

---

- Processus existant depuis les années 1990 en substitution à la coupure d'eau.
- Les objectifs, tant de la coupure d'eau que de la limitation du débit sont :
  - de disposer d'un moyen de pression sur les usagers afin qu'ils paient leur facture d'eau.
  - de viser les « mauvais payeurs » et non les personnes en réelles difficultés de paiement.
  - Limiter les frais de procédure liés à une action judiciaire.

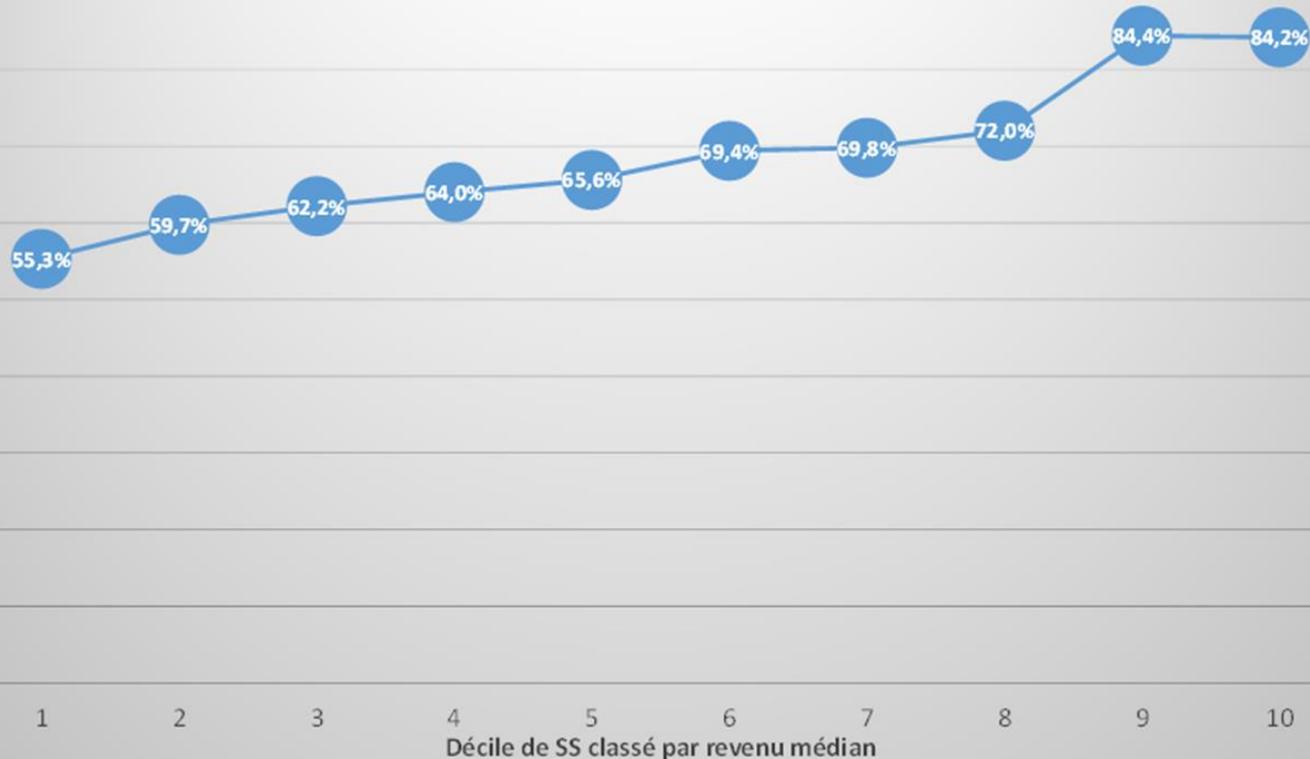
# La place de la limitation du débit dans le recouvrement

---

- Tout l'enjeu est de pouvoir distinguer les mauvais payeurs des ménages en réelles difficultés de paiement.
- Ce n'est pas le rôle du distributeur qui ne connaît pas (et n'a pas à connaître) les situations de revenu des usagers.
- C'est le rôle principal du CPAS.
- Est-ce que ça fonctionne ? Etude d'Aquawal sur les publics impactés par la pose de limiteurs de débit.

# Efficacité de la limitation débit en matière de chasse aux « mauvais payeurs »

Part de courriers n'ayant pas abouti à un placement de LD - CILE

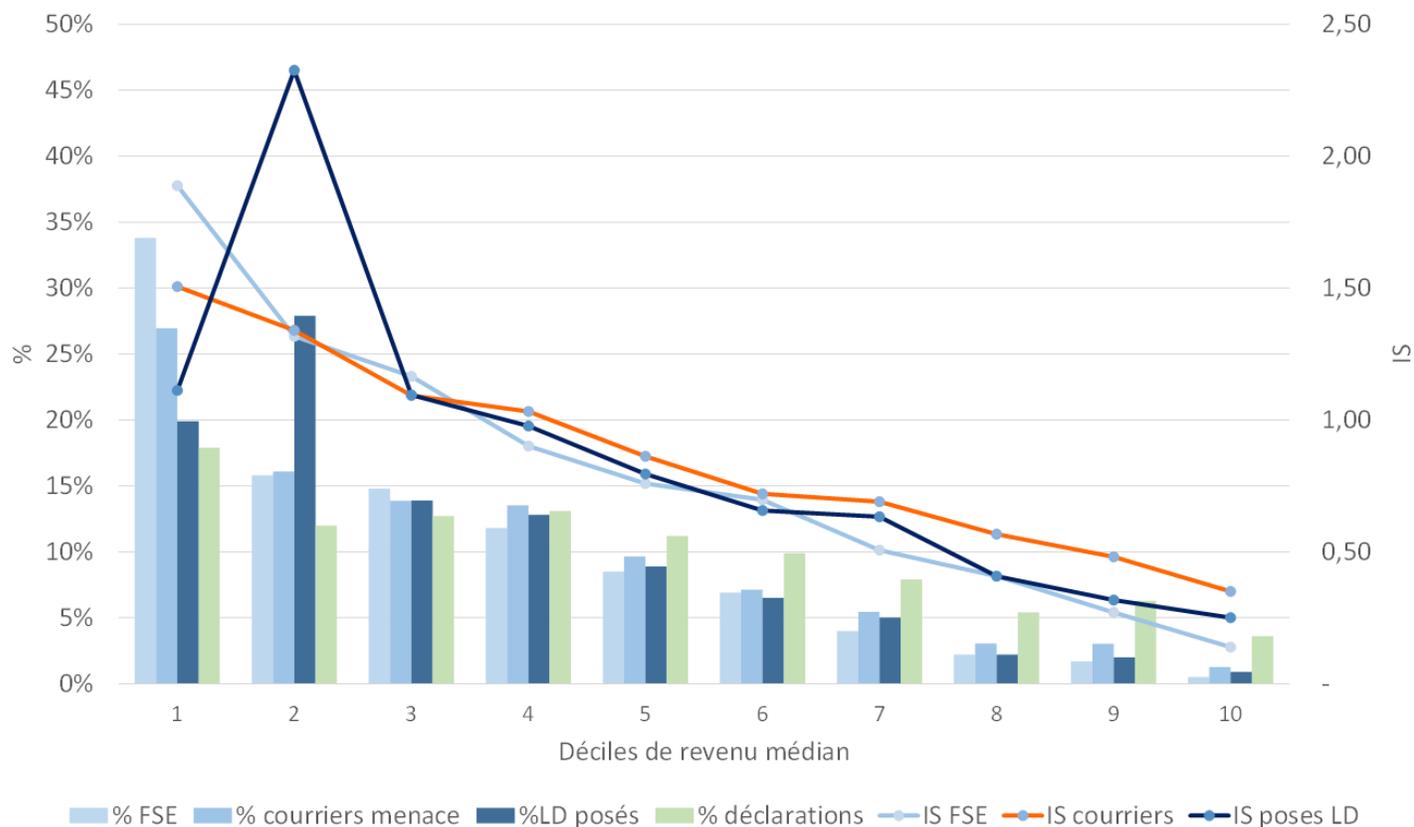


Distributeur	% ménages ayant payé après le courrier	% montants récupérés par la menace
CILE	64%	63%
SWDE	61%	47%
In BW	50%	48%

- Le taux de paiement est d'autant plus élevé que le niveau socio-économique est élevé.
- L'incitant à payer pour des personnes ayant des moyens suffisant pour ce faire est donc réel.
- Si on supprime un moyen de pression, certains ménages aisés ne paieront plus leur facture ou alors en passant par la justice, ce qui est très coûteux.

# Quels sont les ménages impactés ?

Comparaison des répartitions des poses de LD, des courriers de pose de LD et de la population suivant les déciles de revenu médian par secteur statistique - CILE

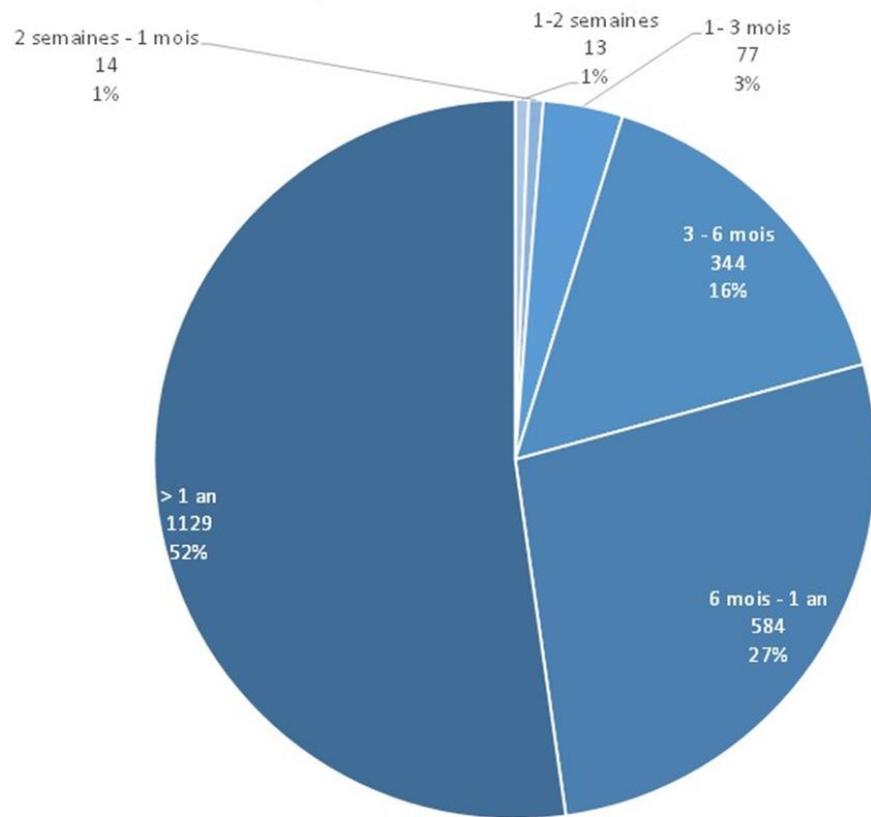


➤ La part de ménages ayant subi une pose de limiteur de débit est la plus importante dans les quartiers les plus défavorisés.

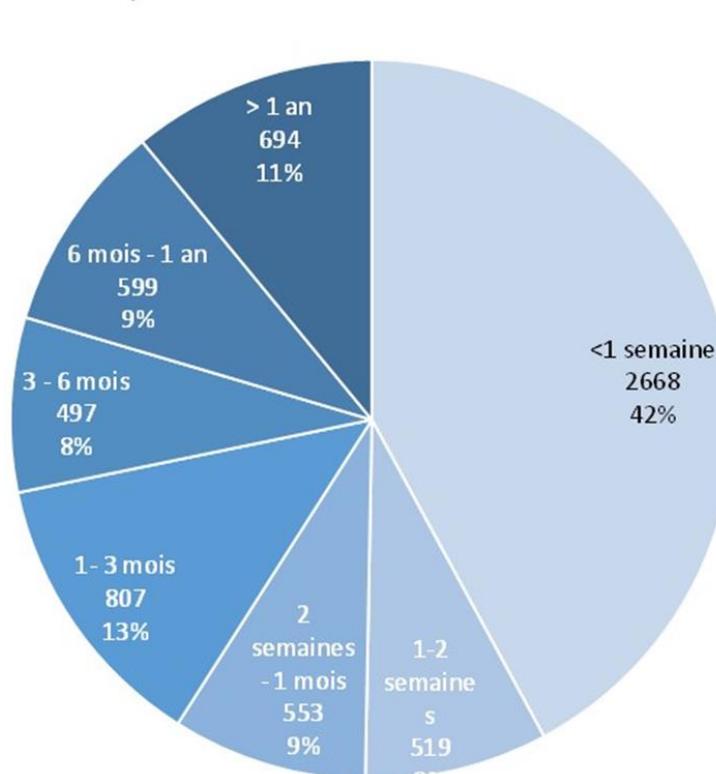
➔ Problème !

# Durée de pose

Durée de pose des limiteurs de débit actifs - CILE

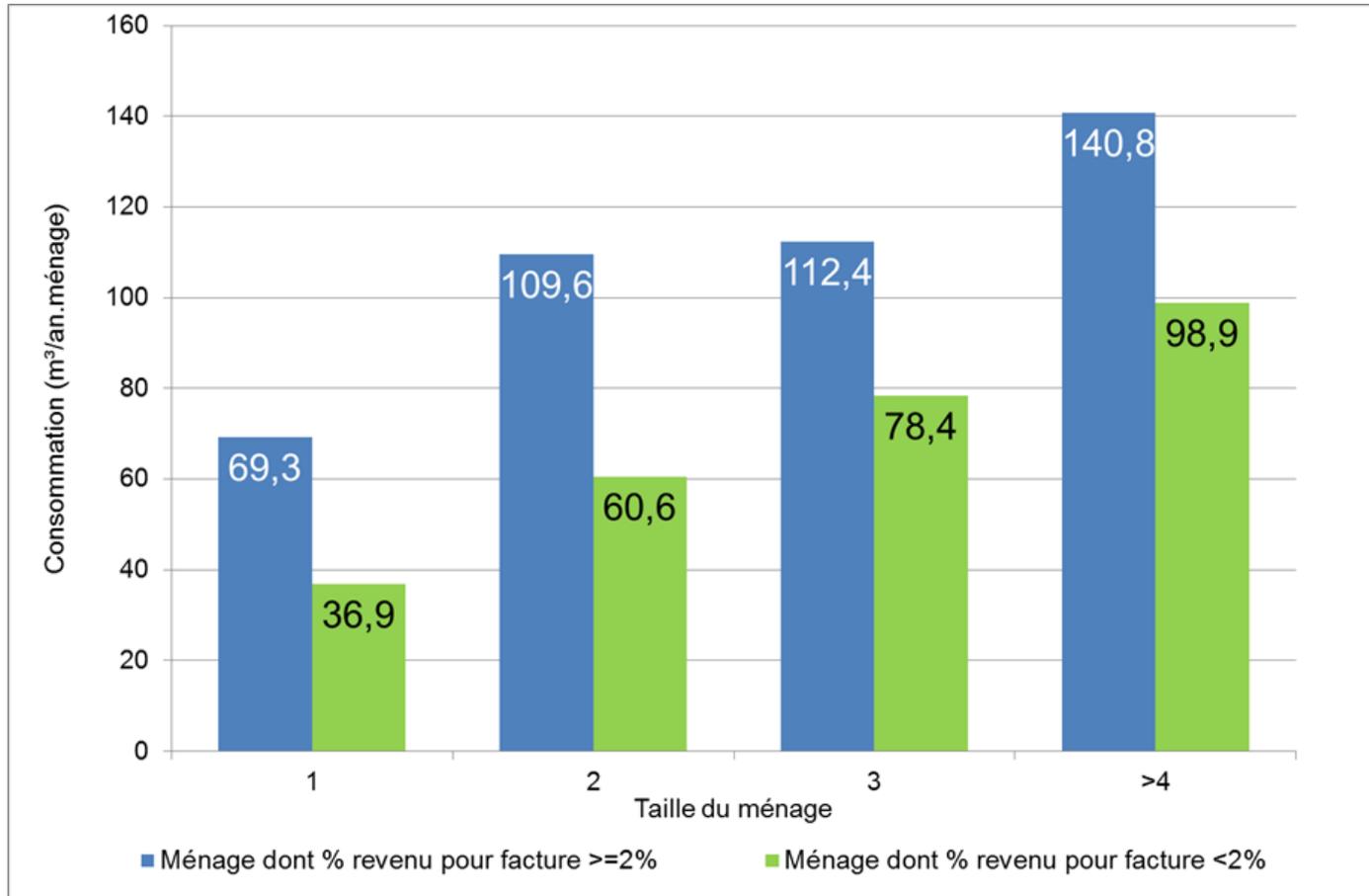


Durée de pose des limiteurs de débit avant retrait - CILE



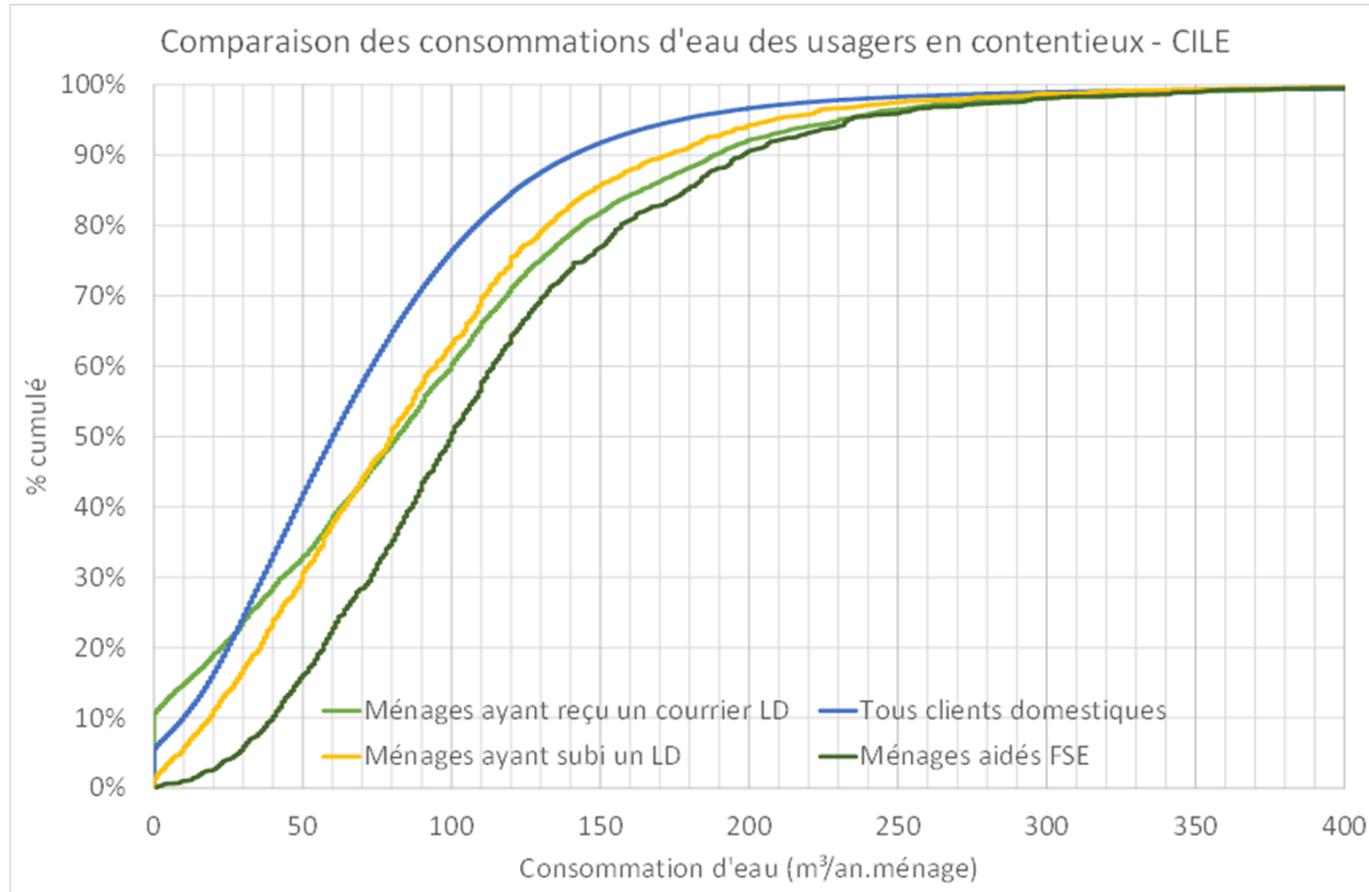
- La moitié des limiteurs de débit sont retirés endéans 15 jours de pose.
- Certains limiteurs restent en place pour de longues périodes (> 1 an).

# Des consommations d'eau problématiques



- Les ménages qui dépensent plus de 2% de leur revenu pour la facture d'eau ont tendance, à taille de ménage équivalent, à consommer beaucoup plus d'eau que la moyenne.
- Cela peut être dû soit à des comportements inadéquats, soit à une infrastructure défectueuse (fuites cachées ou non), et en tous cas en partie au non-accès à des citernes d'eau de pluie.

# Des consommations d'eau problématiques



- La médiane des consommations d'eau est de
  - 60 m<sup>3</sup> pour un usager domestique
  - 80m<sup>3</sup> pour un usager ayant subi un limiteur de débit
  - 100m<sup>3</sup> pour un usager aidé par le FSE

# Des consommations d'eau problématiques

Tranche de consommation	Nb interventions 2016	Montants d'interventions	Montant moyen par intervention
0-70 m <sup>3</sup>	2.290	550.057 €	240 €
70-100 m <sup>3</sup>	1.186	359.947 €	303 €
100-150 m <sup>3</sup>	1.308	504.386 €	386 €
150-200 m <sup>3</sup>	556	261.692 €	471 €
200-500 m <sup>3</sup>	238	137.507 €	578 €
>500m <sup>3</sup>	293	253.420 €	865 €

➤ 9 % des interventions du FSE concernent des consommations supérieures à 200m<sup>3</sup>/an et représente 19% des montants utilisés par le Fonds social.

*Statistiques d'intervention du FSE dans la zone SWDE en 2016*

# Le rôle des CPAS dans la limitation du débit

---

- La procédure actuelle des listings du Fonds social avait initialement pour but de permettre aux CPAS d'identifier les personnes en difficultés réelles de paiement. On sait que dans la pratique, les modalités ne sont pas tout à fait appliquées telles qu'elles.
- Le Distributeur pratique de bon droit cette limitation, partant du principe qu'en cas de refus du CPAS d'intervenir, il considère que ce dernier a réalisé l'analyse nécessaire et qu'en tout état de cause, le ménage n'est donc pas en réelle difficulté de paiement. Il est donc assimilé à un mauvais payeur.
- Visiblement, ce n'est pas le cas, certains usagers qui devraient pouvoir en bénéficier ne se rendent pas au CPAS de leur commune pour disposer de cette aide. Un autre obstacle est la nécessité de réaliser des démarches administratives parfois lourdes.

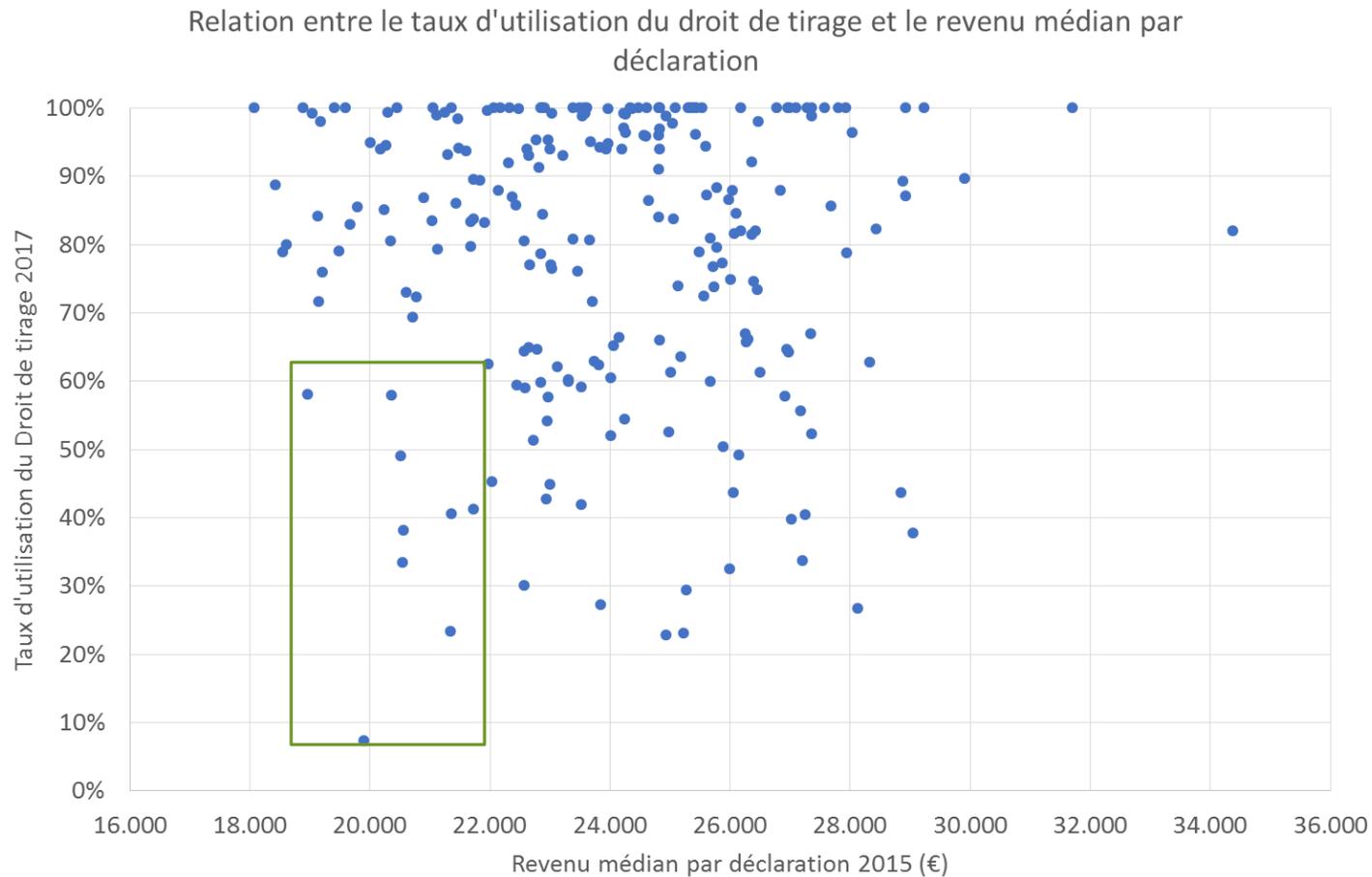
# Le rôle des CPAS dans la limitation du débit

---

- Le Gouvernement wallon a donc ajouté un filtre supplémentaire à respecter avant d'installer un limiteur de débit: avertissement du CPAS en cas de menace de pose de limiteur de débit. Le CPAS a l'occasion de faire/refaire une analyse de la situation du ménage et d'intervenir via le FSE pour éviter la pose d'un limiteur.

**Cette procédure a permis d'éviter la pose d'au moins 241 limiteurs de débit en 2017** (rapport activités Fonds social, chiffre basé sur 191 réponses de CPAS).

# Le rôle des CPAS dans la limitation du débit



- Certains CPAS de commune plus pauvres que la moyenne utilisent peu ou très peu leur fonds social.

# Mesures complémentaires

---

- Les mesures actuellement dans le Code de l'eau ne suffisent pas à protéger certains ménages précaires d'une mesure qui ne leur est pas destinée.
- Proposition de décret relative à l'uniformisation des ristournes en cas de fuites cachées. Le secteur s'est entendu sur une uniformisation en la matière.
- Le secteur de l'eau propose plusieurs mesures complémentaires pour permettre des filtres efficaces, tout en maintenant le principe du recouvrement comme principe de base.
  - Dialogue continu avec les CPAS sur les modalités liées au FSE, y compris le FAT;
  - Avertissement au CPAS concerné en cas de pose de limiteur depuis 30 jours;
  - Travail sur les surconsommations via les tuteurs énergie et le secteur associatif;
  - Travail avec le secteur associatif afin d'inciter les ménages en difficulté financière à faire les démarches nécessaires en vue de disposer de l'aide du Fonds social de l'eau;
  - Possibilité d'augmenter le débit fourni en cas de pastille, et ventilation éventuelle en fonction de la pression.
  - Les limiteurs ne sont plus installés que lors d'un incontestablement dû (càd : régularisation sur base d'index réel – communiqué par l'utilisateur ou vu par un indexier).

# Mesures complémentaires

---

➤ Mesures qui nous semblent **contreproductives**:

- Volonté du Ministre Kris Peeters d'imposer la gratuité des premiers rappels de paiement;
- Proposition de décret imposant que la limitation du débit soit autorisée par un juge de paix (coût intervention justice : 350€ min.)