

Les bonnes pratiques du Fonds social de l'Eau (FSE)

Les distributeurs d'eau en Wallonie

Table des matières

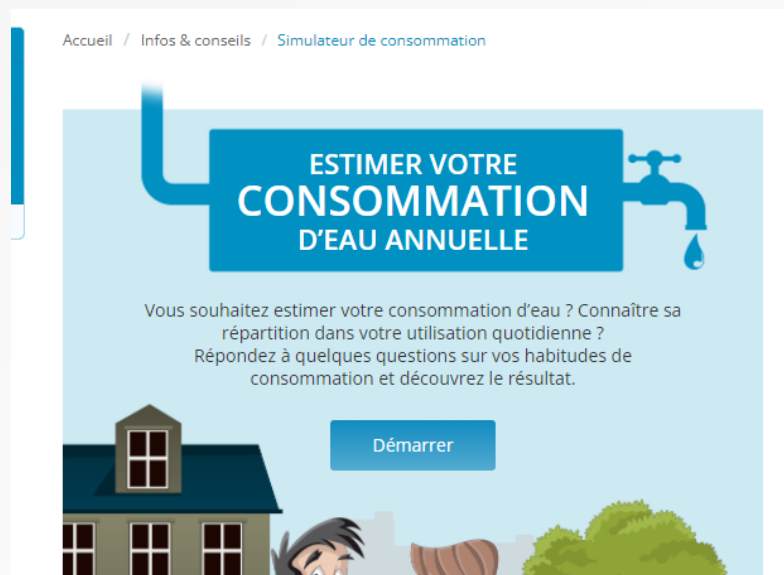
1. Aides disponibles pour toute personne en difficulté de paiement
2. Qui peut bénéficier du FSE
3. Modalités d'intervention
4. Relation CPAS/Distributeur
5. Points de contact auprès des distributeurs



Aides disponibles pour toute personne en difficulté de paiement

Principe de base : vérifier régulièrement son index pour contrôler sa consommation
Un relevé correct = une facture correcte !

- **But ?** Apprécier si la consommation est normale en fonction de la taille du ménage
- **Comment ?** Outil : <https://www.swde.be/fr/infos-conseils/simulateur-de-consommation>



Aides disponibles pour toute personne en difficulté de paiement

- En cas de surconsommation due à une fuite cachée, possibilité de bénéficier d'une réduction, sous certaines conditions (cf. Décret du 2 mai 2019)
- Aide pour localiser et/ou réparer une fuite ?
➔ Utiliser le fonds des améliorations techniques (FAT) (à l'initiative du CPAS)
- Possibilité de mensualiser les acomptes ou leur paiement
- Octroi de plans d'apurement sans frais (règles propres à chaque distributeur)
- Priorité au recouvrement amiable

Intervenir le plus vite possible pour éviter des frais supplémentaires !



Qui peut bénéficier du FSE ?

- Toute personne en difficulté de paiement (temporaire ou non) et/ou bénéficiaire de l'aide sociale
- Propriétaire/viager et usager
- Le consommateur qui n'est pas titulaire du compteur d'eau peut également bénéficier du FSE. Dans ce cas, joindre une attestation du propriétaire à la demande de droit de tirage. Le distributeur impute l'intervention du FSE sur la facture au nom du propriétaire ou de la copropriété.



Modalités d'intervention

- Obligation de connaître l'index réel du compteur ! Pas d'intervention du FSE sur un index estimé
- Le FSE peut aussi bien intervenir sur les acomptes que sur les factures de régularisation annuelle et les clôtures de compte
- Le FSE peut intervenir dans le montant des frais et intérêts de retard, ainsi que le cas échéant les frais d'huissier



Modalités d'intervention

- Possibilité de remonter plusieurs années en arrière, pour autant que le client n'ait pas déjà bénéficié du FSE pour le même exercice de consommation (sur une régularisation annuelle)
- Le montant de l'intervention est laissé libre à l'appréciation du CPAS, compte tenu de la difficulté rencontrée par le client
(situation familiale exceptionnelle, difficulté financière temporaire ou pas, surconsommation exceptionnelle, fuite, arriéré de paiement accumulé sans avoir sollicité le FSE...)



Modalités d'intervention

- Le FSE peut intervenir sur une facture déjà payée
- Si l'intervention du FSE ne couvre pas l'entièreté de la dette, un plan d'apurement peut être octroyé sur le solde restant dû
- Stipuler clairement dans la demande droit de tirage les postes sur lesquels le FSE doit intervenir
- Si dossier en recouvrement chez l'huissier, joindre un décompte récent de l'huissier (émis dans le mois). Ce décompte peut être obtenu sur demande auprès de l'huissier.



Relations CPAS/Distributeur

- Envoi hebdomadaire de la liste des débiteurs défaillants pour permettre au CPAS de contacter le client en vue d'une éventuelle intervention du FSE
- Envoi mensuel du solde disponible dans l'enveloppe FSE ainsi que du détail des interventions effectuées pour l'année en cours
- Pour toute demande préalable à une intervention du FSE (obtention d'un décompte, blocage pendant l'examen du dossier, etc.) un groupe téléphonique et une adresse mail sont à disposition des CPAS au sein de chaque distributeur (cf. slide points de contact)



Relations CPAS/Distributeur

- Les demandes de droit tirage peuvent être transmises au distributeur par mail ou par courrier
- Après traitement, un mail est envoyé au CPAS pour l'informer de l'octroi ou du refus, ainsi que du montant de l'intervention



Points de contact auprès des distributeurs



SWDE

cpas@swde.be
info@swde.be

087/34.21.08

(pour l'envoi des DT)



CILE

cpas@cile.be

04/367.84.07



IDEN

iden.compta@skynet.be

04/247.20.24



in BW

fonds.social@inbw.be

067/28.01.30



INASEP

pascal.poncelet@inasep.be

071/66.05.01

