



**MANUEL
DE
PROCEDURE**

**MISE EN PLACE DE LA CIRCULAIRE
ÉTABLISSANT LES BASES
D'UNE NOUVELLE RÉGULATION DU PRIX DE L'EAU EN WALLONIE**

TABLE DES MATIERES

Sommaire

1. INTRODUCTION.....	3
2. CONTEXTE.....	4
3. INDICATEURS DE REFERENCE ET CIBLES	6
3.1. Indicateurs de conformité réglementaire - obligations légales.....	6
3.2. Indicateurs de contexte.....	7
3.3. Indicateurs de qualité et de performance.....	8
3.3.1. Qualité de l'eau	8
3.3.2. Rendement.....	9
3.4. Lexique des abréviations	11
4. PROCEDURE ADMINISTRATIVE.....	15
4.1. Introduction du dossier de demande par l'opérateur.....	17
4.1.1. Phase de test	17
4.1.2. Plateforme numérique	18
4.2. Analyse du formulaire de demande.....	18
4.3. Négociation	19
4.4. Mise en œuvre et suivi de la trajectoire.....	19
5. ANNEXES	20
5.1. Identité du demandeur - carte de visite	20
5.2. Ensemble des données relatives au reporting annuel	23
5.2.1. Données générales.....	23
5.2.2. Indicateurs	24
5.2.3. PCE.....	25

1. INTRODUCTION¹

La fixation de prix maxima pour la distribution de l'eau est de la compétence des Régions depuis le 1^{er} juillet 2014. Cela permet ainsi d'assurer une cohérence dans la gestion de la politique de l'eau et la régulation de son prix.

En Wallonie, depuis le 1^{er} janvier 2005, une nouvelle structure tarifaire du prix de l'eau est entrée en vigueur. Elle vise à répondre aux exigences européennes, et plus particulièrement à la directive établissant un cadre pour une politique communautaire dans le domaine de l'eau, en instaurant notamment la notion de coût-vérité. Elle vise également à satisfaire la volonté du Gouvernement wallon d'harmoniser le prix de l'eau en Wallonie.

Ainsi, la nouvelle tarification est à présent basée sur la notion de coût-vérité de la distribution (CVD), qui comprend les coûts de production et de distribution, la redevance- captages et le coût-vérité de l'assainissement (CVA), qui intègre les coûts de collecte et d'épuration.

La méthode de calcul imposée par le décret wallon permet d'uniformiser la situation des Wallons devant leur facture d'eau et de demander à chacun (ménages, industries, agriculture) le juste prix pour sa consommation d'eau.

La distribution d'eau potable est soumise au contrôle des prix, ce qui signifie que les adaptations de prix ne peuvent avoir lieu sans l'autorisation du ministre régional de l'Économie.

La DGO 6, régulateur, examine toutes les demandes de hausse de prix en tentant de concilier les impératifs économiques développés par les firmes et un niveau de prix socialement acceptable pour le consommateur.

¹ Source : Communication interne du SPW (Delbeuck, Claude). (2014). Numéro spécial « Transferts de compétences ». *Osmose SPW : Le journal des agents du Service public de Wallonie* », Novembre 2014, 23.

2. CONTEXTE

Le 17 décembre 2015, une note d'orientation jetant les bases d'une nouvelle régulation du prix de l'eau en Wallonie est approuvée par le Gouvernement. Cette dernière est basée sur une vision prospective pluriannuelle.

Un groupe de travail reprenant les principaux acteurs² du secteur de l'eau est mis sur pied durant l'année 2016, afin d'élaborer une circulaire définissant les principes de base et les fondements de la nouvelle régulation.

Les objectifs principaux de la nouvelle régulation du prix de l'eau sont :

- Proposer aux clients une eau de bonne qualité et assainie au coût le plus modique possible, tout en assurant un niveau suffisant d'investissements à long-terme et de financement aux opérateurs nécessaires à assurer la pérennité du secteur.
- Pérenniser la satisfaction des intérêts de toutes les parties prenantes du secteur de l'eau en Wallonie.

Pour atteindre ces objectifs, la régulation du prix de l'eau en Wallonie se conforme à sept principes généraux :

1. Cette régulation est globale en concernant toute la facture d'eau, qu'il s'agisse du CVD ou du CVA. Tant au niveau de la production-distribution d'eau potable que de l'assainissement, le système concerne l'ensemble des producteurs-distributeurs wallons (SWDE, Intercommunales, Régies Communales, services communaux) que la SPGE.
2. Le système est prospectif afin de sortir de l'annualité tarifaire. Il permet, de façon négociée, une trajectoire pluriannuelle pour un terme initial de 5 ans. Cette trajectoire peut être revue annuellement sur base de la situation passée et d'éléments prospectifs. Le tarif s'inscrit dans cette trajectoire.
3. Le système de régulation se conforme au principe de transparence. Le rapport annuel conjoint du régulateur et du Comité de Contrôle de l'Eau sera établi sur base des rapports annuels des opérateurs et présenté au Parlement Wallon. De plus, l'ensemble des méthodes de travail, des éléments de discussion et des recommandations seront accessibles à l'ensemble des intervenants du système.

² SPGE, SWDE, CILE, Aquawal, AIVE, INASEP, IECBW, UVCW, SPW DGO3, SPW DGO6, Comité de Contrôle de l'Eau, Cabinet du ministre de l'Economie J-C. Marcourt.

4. Le système de régulation est négocié. La négociation du dossier s'effectuera dans un esprit constructif visant à l'amélioration des performances du secteur. Compte tenu des situations et des contraintes particulières, il est important de pouvoir dialoguer et traiter les opérateurs au cas par cas, même si l'ensemble des opérateurs devra participer à l'effort collectif d'amélioration. Cette approche négociée se traduit également par l'instauration d'un guichet unique permettant un dialogue bilatéral et un débat sur les objectifs. Il s'agit ainsi, via l'instauration d'une plateforme numérique, de favoriser les différentes interactions entre parties prenantes, qu'il s'agisse du rapport annuel au Comité de Contrôle de l'Eau, des demandes de révision des prix, de la transmission des données générées par la DGO3, etc.
L'approche concertée au niveau de la régulation du prix de l'eau se traduit également par l'implication des différentes parties prenantes au sein d'un groupe de travail qui a permis d'alimenter la réflexion dans le cadre de l'établissement de la présente circulaire, et qui pourra à l'avenir se réunir afin d'évaluer la mise en œuvre de nouvelle politique de régulation du prix de l'eau en Wallonie.
5. Le système de régulation est responsabilisant en visant à permettre d'identifier clairement ce qui est de la responsabilité des opérateurs en termes de coûts. Ce principe est lié au principe de coûts « gérables ».
6. Le système de régulation est durable, à savoir que le prix doit couvrir les coûts de service et de protection de l'environnement et de la ressource.
7. Le système de régulation est social, en ce sens qu'il participe à l'accessibilité de l'eau à tous.

Ce manuel de procédure vise à informer les différents acteurs du secteur de l'eau sur la manière d'introduire un dossier de demande de modification tarifaire pluriannuelle.

3. INDICATEURS DE REFERENCE ET CIBLES

Afin de permettre une négociation transparente et garante de la satisfaction tant des clients que des opérateurs, un certain nombre d'indicateurs de référence ont été définis.

3.1. Indicateurs de conformité réglementaire - obligations légales

En amont de l'analyse du dossier de demande de révision du prix dans le cadre de la politique de régulation, il conviendra en premier lieu de contrôler l'historique de l'opérateur par rapport au respect des obligations de rapportage et au respect des missions légales. (Tant au niveau de son éventuel contrat de gestion que par rapport au Comité de Contrôle de l'Eau).

- Existence d'une personne chargée de recevoir les plaintes des abonnés au sein de la société. (Art. D201 Code de l'Eau)
- Existence d'acomptes trimestriels de la facture d'eau (Art D30 Code de l'Eau)
- Application de la structure tarifaire mentionnée au Code de l'eau (Art. D228 Code de l'Eau)
- Existence d'un schéma synoptique d'acheminement de l'eau valide (Art R264 Code de l'Eau)
- Existence d'un plan interne d'urgence et d'intervention en cas de survenance d'un événement portant atteinte à la qualité de l'eau potabilisable valide (Art R262 Code de l'Eau).
- Transmission d'information aux abonnés sur les actions permettant d'éviter la détérioration du compteur (Art. D198 Code de l'Eau)
- Transmission aux abonnés des informations utiles à la protection des installations suite à une variation de pression ou à une suppression de service. (Art D206 Code de l'Eau)
- Relevé des raccordements dont la pression est non-conforme (moins de 2 bars ou plus de 10 bars) ou dont le débit n'est pas conforme (< 300l/h). (Art. R270 bis-6 Code de l'Eau)
- Existence d'un calendrier de mise en conformité des raccordements ne répondant pas aux conditions de pression et de débit. (Art. R270bis – 6 Code de l'Eau)
- Mise à disposition du public des impositions techniques et administratives et des tarifs en vigueur. (Art D209 du Code de l'Eau)
- Transmission à la DGARNE d'un programme de contrôle de la qualité de l'eau. (Art D188 et R258 du Code de l'Eau).
- Transmission des résultats des analyses de la qualité de l'eau à la DGARNE (Art R260 du Code de l'Eau)
- Transmission du rapport d'activités du Fonds social de la SPGE (Art. R311 du Code de l'Eau)

L'opérateur doit également fournir les données nécessaires à l'évaluation du respect d'obligations légales sur base d'indicateurs, à savoir :

- La mise en conformité de tous ses raccordements au niveau pression et débit ;
- La suppression de tous ses raccordements en plomb;
- Le respect des volumes autorisés pour toutes ses prises d'eau ;
- Le respect des délais en matière de transmission de devis et de réalisation pour les nouveaux raccordements ;
- Le remplacement régulier de ses compteurs ;
- La réalisation complète de ses programmes de contrôle de la qualité de l'eau.

3.2. Indicateurs de contexte

Indicateurs « distribution »	
Consommation moyenne par compteur (m ³ /compteur)	Ve/ C
Densité réseau (compteurs/km)	C/L
Âge moyen du réseau (Moyenne pondérée du nombre d'années/km)	Moyenne pondérée du nombre d'années/km
Taux d'indépendance hydrique (%)	100-Pp/ (Pp+A1/3-V1/3)
Coût d'approvisionnement en eau (€/m ³)	D3/ (Pp+A1/3-V1/3)

Indicateurs « assainissement »	
Taux de collecte	EH situés le long d'égouts existants / EH totaux
Taux d'équipement nominal, qui traduit les moyens investis en matière d'épuration	Capacité nominale installée / capacité nominale totale
Taux d'égouttage	Km de canalisations existante/ km de canalisation totales d'égouts
Densité du réseau	EH/100m d'égouts
Rating Moody's (Stand alone)	Base SPGE 2016 Aa3 Cible 2021 : Aa3
Taux de renouvellement des égouts	(lg réhabilité/reconstruit /lg existante)

3.3. Indicateurs de qualité et de performance

3.3.1. Qualité de l'eau

Indicateur qualité de l'eau et de la protection de la ressource - distribution	
Taux de conformité des analyses –valeurs paramétriques : Moyenne (TcB, TcN, TcMM, TcMO)	Cibles : TcB = 99% TcN : 99% TcMM : 99% TcMO : 99% Moyenne de 99%
Taux de conformité des analyses – paramètres des indicateurs	100*(1-NC2/Nat) Cible : TcN2 à 90%
Intensité d'autocontrôle de la qualité de l'eau	Nat (Nar+Nac) Cible : 100%
Part des dossiers arrêtés par l'Administration qui ont effectivement été protégés par les producteurs :	
- Volume d'autorisation des prises d'eau dont Etude ZP réalisée et déposer (VZP)	
- Volume d'autorisation des prises d'eau dont ZP publiée au MB (VZPMB)	
- Volume d'autorisation des prises d'eau dont ZP mise en conformité (VZPr)	

Indicateur qualité de l'eau et de la protection de la ressource – assainissement	
Nombre de masses d'eau dont un ou plusieurs paramètres physico-chimiques (azote, phosphore et carbone) sont améliorés	- Base SPGE à 137, 2016 (état des lieux 2013) - Cible pour 2021 entre 20 et 40 (donnée du réseau en temps réel)
Taux de conformité des rejets des eaux après traitement	- Base SPGE à 90% en 2015 - Cible : plus 1% par an 2021 : > 95%
Indicateur global de protection de la ressource (protection des captages et pollution diffuse)	- $IG = IPR + IPD = 0.25*IPRd + 0.25*IPRv + 0.25*IPDc + 0.25*IPDmeso$ - Base SPGE 2016 : 30% - Cibles : 2017 : 33% 2018 : 37% 2019 : 43% 2020 : 53% 2021 : 63%

3.3.2. Rendement

Indicateur rendement - distribution	
Prestations techniques production par m ³ produit (€/m ³)	P1/Pp
Frais de structure et de relevé par compteur (€/compteur)	(P10+D7+D2)/C
Suivi des paiements clients	((Montant passé en irrécouvrables HTVA+RV actée sur créances commerciales (selon règles PCE) - Reprise de RV sur créances commerciales) / Chiffres d'affaires eau (CVD+CVA+FS)) *100
Charges d'intérêts + charges d'amortissement déduction faite des subsides à l'investissement / linéaire de conduite	
Indice linéaire de volumes non enregistrés (m ³ /j/km)	VNE/L/365 (cible : entre 4 et 5)
Coût linéaire d'entretien du réseau de distribution (€/m ³)	D1/(L+C/100)
Moyenne mobile sur les 5 dernières années du taux de renouvellement des conduites principales à l'exclusion des extensions en fonction des indicateurs de perte (%)	100*(L- / L) (cible entre 0.6% et 1.5% à préciser)
Indice des volumes non enregistrés par compteur (m ³ /an/compteur)	VNE / C (cible : entre 40 et 50)
Coût moyen de distribution d'un mètre cube	CVDt/Ve
Coût moyen/ compteur	CVDt/C
Taux de continuité du service (hors interruptions planifiées)	100 - (Somme de (nombre interruptions >8h en dehors de 22h et 6h * nombre raccordements concernés) / (nombre de raccordements /24h*365jours))
Outils mis en œuvre en termes de niveau de service aux clients	Gestion électronique des factures ou non, certifications, informations sur l'abonné sur la qualité de l'eau (min 1*/an), taux de réponse aux demandes externes, taux de plainte, ...
Soutenabilité financière	Ratio Dette/EBITDA : <= 4,5

Indicateur rendement - assainissement	
Maîtrise de l'évolution du CVA par la maîtrise et la réduction des coûts :	
1. Réduire les frais d'exploitation	- Base SPGE : total des frais d'exploitation de 2015 - Cible : diminution de 1%/an de l'enveloppe actuellement affectée à l'exploitation des ouvrages existants sur base de l'année 2015 – mise en œuvre d'une enveloppe par OAA
2. Maîtriser la consommation énergétique (Kwh / m ³ d'eau traitée)	Base SPGE : 0.73kwh/m ³ en 2015 2021 : - 2%/ an
Soutenir un trend de désendettement	Ratio dette/EBTIDA - Base SPGE 2016 : 10 - Cibles : 2017 : 9.13 2018 : 8.48 2019 : 8.19 2020 : 8.04 2021 : 8.2

Indicateur rendement – commun distribution/ assainissement	
Facture totale moyenne des ménages / Revenu médian disponible par ménage (source enquête SILC)	Cible : 1.5% pour le CVD
Croisement entre le taux d'irrecouvrable et le taux d'utilisation du fonds social de l'eau	Cible pour le taux d'irrecouvrable : max 3%

3.4. Lexique des abréviations

A1/3 : Achat d'eau à des tiers : volume acheté à d'autres producteurs d'eau au cours de l'année.

C : Nombre total de compteurs : nombre total des compteurs en service chez les usagers du service.

CVDt : Coût-Vérité total de la distribution : Montant total des charges à répercuter sur la facture d'eau et issu du Plan comptable de l'eau.

D1 : prestations techniques entretien – distribution définies par le Plan comptable de l'eau

D2 : coût des relevés définis par le Plan comptable de l'eau

D3 : total des achats d'eau défini par le Plan comptable de l'eau

D7 : Frais de structure - distribution définis par le Plan comptable de l'eau

IG : indice global de protection des captages et de la ressource

IPD : indicateur d'état d'avancement de la protection vis-à-vis des pollutions diffuses.

IPDc : indicateur d'état d'avancement de mesures réglementaires et complémentaires (contrats captages) sur les prises d'eau potabilisables qui présente un risque pour les nitrates (soit $[NO_3] > 35$ mg/l) ou 75% de la norme pesticides.

IPR : indicateur d'avancement de la protection des ressources en eau potabilisable - global

IPRd : indicateur d'avancement de la protection des ressources en eau potabilisable – dossiers

Méthode de calcul :

En fonction de l'état d'avancement de la protection d'un captage, un coefficient est attribué :

(1) Aucune action	0%
(2) Etude de délimitation en cours	20%
(3) Dossier déposé	40%
(4) Avis SPGE remis	50%
(5) Enquête publique	60%
(6) Zones arrêtées	80%
(7) Actions mises en œuvre	100%

Ainsi, pour l'avancement des dossiers : $IPRd = [(1)*0 + (2)*0,2 + (3)*0,4 + (4)*0,5 + (5)*0,6 + (6)*0,8 + (7)*1] / \text{Nb dossiers total au programme}$

IPR_v : indicateur d'avancement de la protection des ressources en eau potabilisable - volumes

Méthode de calcul :

En fonction de l'état d'avancement de la protection d'un captage, un coefficient est attribué :

(1) Aucune action	0%
(2) Etude de délimitation en cours	20%
(3) Dossier déposé	40%
(4) Avis SPGE remis	50%
(5) Enquête publique	60%
(6) Zones arrêtées	80%
(7) Actions mises en œuvre	100%

Ainsi, pour l'avancement des volumes : $IPR_v = [(1)*0 + (2)*0,2 + (3)*0,4 + (4)*0,5 + (5)*0,6 + (6)*0,8 + (7)*1] / \text{Nb volume total au programme}$.

IPD_{meso} : indicateur qui mesure l'état d'avancement des contrats de nappe sur les masses d'eaux souterraines en mauvais état au point de vue qualitatif selon la DCE.

(1) Aucune action	0%
(2) Diagnostic réalisé	25%
(3) Programme d'actions signé	50%
(4) Mise en œuvre des actions	75%
(5) Indicateurs de résultat du contrat captage atteint	100%

$IPD_{meso} = [(1)*0 + (2)*0,25 + (3)*0,5 + (4)*0,75 + (5)*1] / \text{Nb total de MESO en mauvais état}$

L : Longueur totale des conduites-mères : longueur, en kilomètres, de l'ensemble du réseau d'adduction et de distribution de l'opérateur au début de l'exercice. Cette longueur doit être considérée hors raccordements.

Nac : Nombre d'analyses complètes prévues par la législation : nombre total d'analyses complètes que prévoit la législation pour l'ensemble des zones de distribution du distributeur.

Nar : Nombre d'analyses de routine prévues par la législation : nombre total d'analyses de routine que prévoit la législation pour l'ensemble des zones de distribution du distributeur.

Nat : Nombres total d'analyses sur eau traitée : nombre total d'analyses réalisées sur eau traitée, quels que soient l'endroit de prélèvement et le type de contrôle réalisé (routine, complet, bactériologique, pesticides, métaux ...) en vue de l'évaluation de la conformité aux normes du code de l'eau.

NC2 Nombre de non-conformités sur les paramètres indicateurs : nombre d'analyses pour lesquelles au moins une valeur de paramètre indicateur a dépassé la norme fixée par le Code

de l'eau, indépendamment du fait qu'une valeur pour paramètre impératif ait été dépassée ou non. Les non-conformités ne doivent concerner que celles dont le distributeur est responsable (qui ne sont pas liées aux installations privées de distribution d'eau). Si, pour une analyse, deux paramètres ou plus dépassent la norme, la non-conformité ne compte qu'une seule fois. Les non-conformités relatives au pH sont transmises séparément et pour chacun des distributeurs.

P1 : Prestations techniques entretien – production définies par le Plan comptable de l'eau

P10 : Frais de structure - production définis par le Plan comptable de l'eau

Pp : Production propre : volume prélevé pendant l'année, quelle que soit la source, moins le volume nécessaire au nettoyage des installations de production. Cela représente donc le volume qui entre effectivement en tête des conduites d'adduction.

TcB : taux de conformité des analyses – paramètres impératifs microbiologie

TcMM : taux de conformité des analyses – paramètres impératifs micropolluants minéraux

TcMO : taux de conformité des analyses – paramètres impératifs micropolluants organiques

TcN : taux de conformité des analyses – paramètres impératifs azotés

V1/3 : Volume vendu à des tiers : volume vendu à d'autres distributeurs au cours de l'année.

Ve : Volume enregistré chez les abonnés: volume relevé chez les abonnés (domestiques, industriels, agricoles, administrations, ...) sur base du relevé d'index ou sur base forfaitaire. Cette donnée doit être identique à celle déclarée pour le calcul du CVD dans le Plan comptable de l'eau.

VNE : volume non enregistré, calculé comme $Pp + A1/3 - Ve - V1/3$

VZP : Volume de prélèvement autorisé des prises d'eau pour lesquelles le dossier des zones de prévention a été considéré comme complet par le Comité de suivi de la protection des captages : volume autorisé de prélèvement des prises d'eau souterraine pour lesquelles l'avancement du dossier de protection est au-delà du stade d'acceptation par le Comité de suivi de la protection des captages. Cela comprend donc les dossiers publiés au Moniteur Belge, les dossiers arrêtés par le Ministre, les dossiers soumis à enquête publique, ou les

dossiers en attente d'enquête publique, et les dossiers acceptés par le Comité de suivi de la protection des captages. Le volume de prélèvement autorisé qui est mentionné doit comprendre également les demandes d'autorisation, de modification ou de dérogation en cours.

VZPMB : Volume de prélèvement autorisé des prises d'eau pour lesquelles la ZP est publiée au MB : volume autorisé de prélèvement des prises d'eau souterraine pour lesquelles la zone

de prévention est publiée au Moniteur Belge. Le volume de prélèvement autorisé qui est mentionné doit comprendre également les demandes d'autorisation, de modification ou de dérogation en cours.

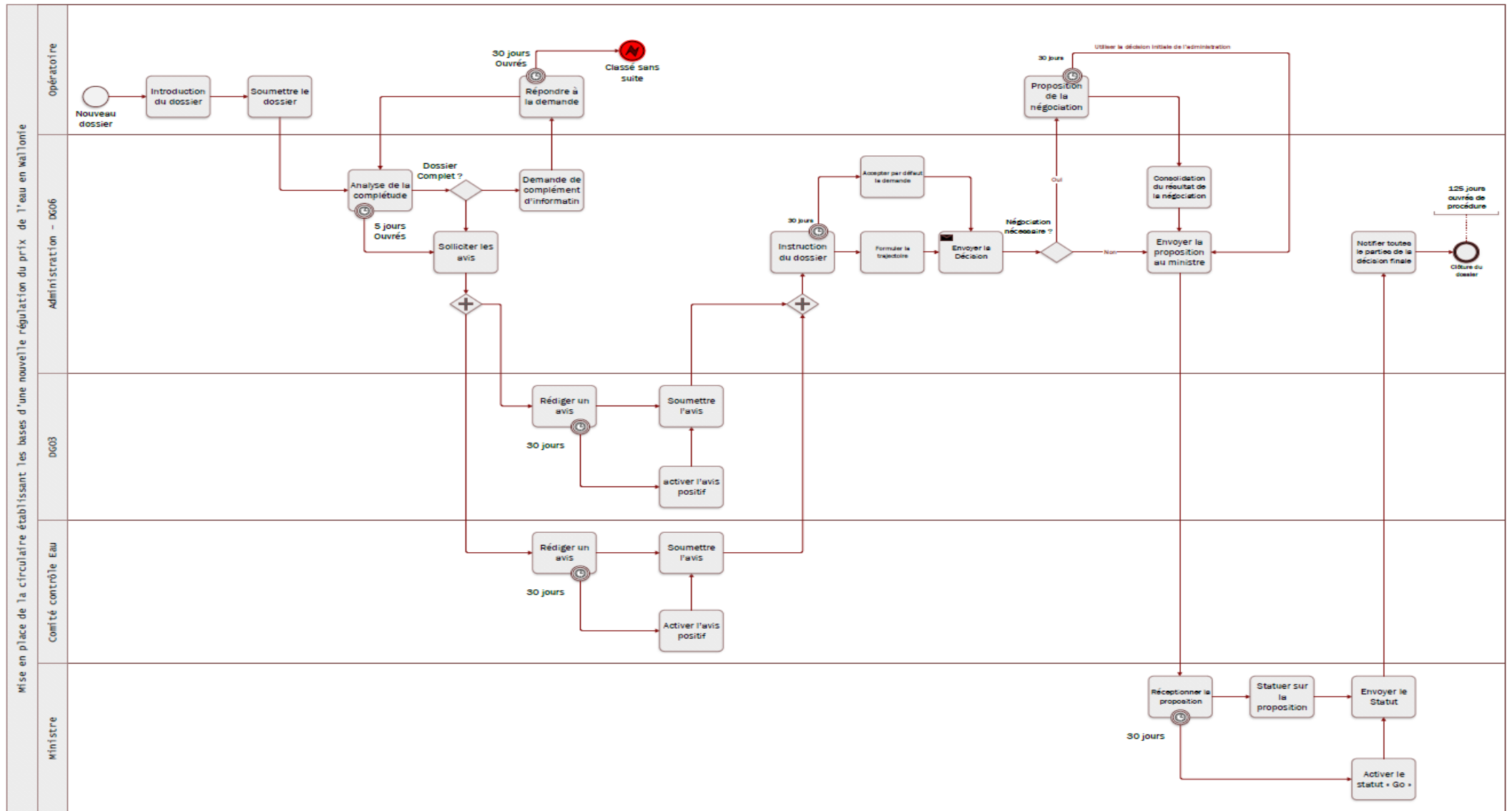
VZPr : Volume de prélèvement autorisé des prises d'eau pour lesquelles la ZP est a été mise en conformité : volume autorisé de prélèvement des prises d'eau pour lesquelles la zone de prévention a été mise en conformité par rapport à l'arrêté publié au Moniteur Belge. Le volume de prélèvement autorisé qui est mentionné doit comprendre également les demandes d'autorisation, de modification ou de dérogation en cours.

4. PROCEDURE ADMINISTRATIVE

Pour permettre une régulation active et respectueuse des intérêts des différentes parties prenantes, la circulaire définit de nouvelles modalités quant à la procédure de gestion administrative des demandes de hausse de prix.

Le schéma de la page suivante reprend la procédure³ entière.

³ Les délais (nombre de jours) s'entendent en jours ouvrés.



4.1. Introduction du dossier de demande par l'opérateur

4.1.1. Phase de test – en cours

Durant la phase de test, à savoir l'année 2018, l'opérateur introduit son dossier via l'adresse mail regulateur.eau.dgo6@spw.wallonie.be

Un dossier⁴ relatif à une demande portant sur le CVD sera considéré comme complet, à partir du moment où il reprendra les éléments suivants :

- L'identité du demandeur ;
- L'élément constitutif du prix de l'eau sur lequel porte l'augmentation ;
- Une motivation circonstanciée des raisons de l'augmentation accompagnée des documents comptables, du plan financier à cinq ans et de la proposition de trajectoire établie par l'opérateur ;
- L'ensemble des données relatives au reporting annuel des indicateurs propres à la politique de régulation du prix ;
- Le cas échéant, la délibération du conseil communal ;
- Un exemplaire de facturation ;
- La date envisagée pour procéder à l'augmentation.

Une fois le dossier considéré comme complet, un accusé de réception sera envoyé.

En ce qui concerne le CVA, la procédure est comparable, les données relatives aux indicateurs pris en compte au niveau de la politique de régulation des prix devront être transmises annuellement via la plateforme en ligne. Pour la phase de test, ces données seront transmises lors de l'introduction du dossier via le mail.

Un dossier relatif à une demande portant sur le CVA sera considéré comme complet, à partir du moment où il reprendra les éléments suivants :

- L'élément constitutif du prix de l'eau sur lequel porte l'augmentation ;
- Une motivation circonstanciée des raisons de l'augmentation accompagnée des documents comptables, du plan financier à cinq ans et de la proposition de trajectoire établie par l'opérateur ;
- L'ensemble des données relatives au reporting annuel des indicateurs propres à la politique de régulation du prix ;
- Le dernier rapport de suivi et d'évaluation de l'opérateur ;
- La date envisagée pour procéder à l'augmentation.

⁴ Certains modèles sont disponibles dans les annexes.

La non-transmission de l'ensemble des données relatives au reporting annuel des indicateurs propres à la politique de régulation du prix impliquera que toute demande de modification du CVD ou CVA ne pourra être examinée.

4.1.2. Plateforme numérique – après la phase de test

L'ensemble des données relatives au reporting annuel des indicateurs propres à la politique de régulation du prix seront encodées dans la plateforme.

Dans ce cas-ci, le formulaire de demande ne pourra être soumis que lorsque l'ensemble des données auront été encodées, et que si celles-ci seront considérées comme cohérentes.

Une fois le formulaire soumis, l'opérateur recevra un accusé de réception actant officiellement la date d'introduction de son formulaire de demande.

4.2. Analyse du formulaire de demande

Le régulateur analyse la demande sur les plans suivants :

- L'examen du tarif actuel et du tarif demandé ;
- L'analyse des indicateurs de contexte par rapport aux années précédentes et en comparaison avec la situation des autres distributeurs ;
- L'examen du respect des obligations légales ;
- L'analyse des indicateurs de performance et leur évolution en lien avec les cibles définies comme objectifs à atteindre.

Dans le cadre de cette analyse, la DGO6 intégrera entièrement l'avis de la DGO3 notamment concernant les indicateurs relatifs à la qualité de l'eau et à la protection de la ressource.

Il appartiendra alors à l'Administration d'établir une proposition de décision qu'elle soumettra à l'opérateur en termes de trajectoire tarifaire, ce en lien avec les objectifs attendus au niveau des différents indicateurs.

Cette proposition sera établie dans les 30 jours de la réception de l'avis du Comité de Contrôle de l'Eau, de l'avis de la DGO3, et pour autant que le dossier soit considéré comme complet.

4.3. Négociation

Sur base de la proposition établie par l'Administration, une phase de négociation permettra à l'opérateur de proposer, le cas échéant, une autre trajectoire potentielle, ce au maximum dans les 30 jours suivant la notification par la DGO6.

Sur base des données de sortie de cette négociation, une proposition de trajectoire sera établie par la DGO6, si possible de commun accord avec l'opérateur, afin d'être soumise au Ministre compétent pour approbation.

En cas de refus de la hausse demandée ou accord partiel, le Ministre motive sa décision. Elle sera alors communiquée à l'opérateur qui s'engage à la respecter au regard du principe du coût-vérité.

Ainsi, un délai total de maximum 125 jours entre la réception du dossier de demande complet et la notification de la décision par le Ministre.

4.4. Mise en œuvre et suivi de la trajectoire

Dans un souci de contrôle de la correspondance entre la décision de trajectoire et sa mise en œuvre effective, les opérateurs notifient via l'adresse mail : regulateur.eau.dgo6@spw.wallonie.be (plus tard, via la plateforme), et par courrier recommandé à la Direction des Projets Thématiques, les nouveaux prix au plus tard le 1^{er} jour de leur application.

Afin de piloter l'évolution de la trajectoire, des rendez-vous seront le cas échéant définis entre l'opérateur et l'Administration, ce en lien avec le (non-) respect de la trajectoire et/ou des obligations de reporting annuel des données relatives aux indicateurs définis au niveau de la politique de régulation du prix de l'eau. Il s'agira ainsi de pouvoir prévenir des éventuelles évolutions des données macro-économiques, mais également de ne pas attendre l'introduction d'une nouvelle demande pour analyser les performances effectives de l'opérateur.

5. ANNEXES

5.1. Identité du demandeur - carte de visite

1. IDENTIFICATION

Mode de gestion

- Service communal des eaux
- Régie communale des eaux
- Société publique régionale
- Intercommunale

Nom du distributeur :

Personne de contact

NOM et prénom :

Fonction :

Téléphone :

Mail :

2. CARTE DE VISITE

Carte de visite – Partie fixe			
Poste	Réponse		Source
Statut juridique			Distributeur
Nom de la société			Distributeur
Région desservie			Distributeur
Nombre de communes desservies au moins partiellement			Distributeur
Nombre de sous-bassins hydrographiques sur lesquels se répartissent l'activité			Distributeur
Producteur d'eau	Oui	Non	
			Distributeur

Relations contractuelles avec la SPGE			
Contrat de service assainissement			SPGE
Contrat de service protection			SPGE
Participation au Fonds social de l'eau			SPGE
Respect des obligations légales			
Existence d'une personne chargée de recevoir les plaintes des abonnés au sein de la société (Article D201 du Code de l'Eau)			Distributeur
Existence d'acomptes trimestriels de la facture d'eau (Article D230 du Code de l'Eau)			Distributeur
Application de la structure tarifaire mentionnée au Code de l'Eau (Article D228 du Code de l'Eau)			Comité Contrôle Eau
Existence d'un schéma synoptique d'acheminement de l'eau (Article R264 du Code de l'Eau)			SPW
Existence d'un plan interne d'urgence et d'intervention en cas de survenance d'un événement portant atteinte à la qualité de l'eau potabilisable (Article R262 du Code de l'Eau)			SPW
Transmission d'information aux abonnés sur les actions permettant d'éviter la détérioration du compteur (Article D198 du Code de l'Eau)			Distributeur
Transmission d'information aux abonnés des informations utiles à la protection des installations suite à une variation de pression ou à une suspension de service (Article D206 du Code de l'Eau)			Distributeur
Relevé des raccordements dont la pression est non-conforme (moins de 2 bars ou plus de 10 bars) ou dont le débit n'est pas conforme (<300l/h) (Article R270 bis – 6 du Code de l'Eau)			Comité Contrôle Eau
Existence d'un calendrier de mise en conformité des raccordements ne répondant pas aux conditions de pression et de débit (Article R270 bis – 6 du Code de l'Eau)			Comité Contrôle Eau
Mise à disposition du public des impositions techniques et administratives et des tarifs en vigueur (Article D209 du Code de l'Eau)			Distributeur

Respect des obligations légales			
Existence d'une ou plusieurs dérogations pour la qualité de l'eau			SPW
Paramètres concernés			SPW
Part du volume distribué concerné			SPW

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

Veillez joindre en annexe un exemple-type de facture de régularisation annuelle

3. PRIX APPLIQUÉS

Veillez indiquer ci-dessous le(s) prix appliqué(s) et sa (leur) date d'entrée en vigueur pour chaque composante.

Respect de la structure tarifaire

Date d'entrée en vigueur	CVD	CVA	Fonds social

Service aux clients			
Gestion des factures électroniques	oui	non	Distributeur
Existences certifications			Distributeur
Information qualité de l'eau à l'abonné (min1 fois/an)			Distributeur

5.2. Ensemble des données relatives au reporting annuel

5.2.1. Données générales

DONNEES					
Numéro	Variable	Dénomination	Organisme	Unité	Source des données
0	n	Année de l'exercice	2017	-	-
BILAN DES VOLUMES D'EAU					
1.1	Pp	Production propre		m ³	Distributeur
1.2	A#3	Achat à des tiers		m ³	Distributeur
1.3	Ve	Volume enregistré		m ³	Plan comptable
1.4	V#3	Vente à des tiers		m ³	Distributeur
PATRIMOINE TECHNIQUE					
3	Tva	Total des volumes autorisée		m ³	SPGE
3.1	VaZP	Volume autorisé de prélèvement à protéger		m ³	SPW-SPGE
3.2	C	Nombre total de compteurs		U	Plan comptable
3.3	Cf	Nombre de compteurs à relevé annuel		U	Distributeur
3.4	RPb-	Racc. en plomb traités pdt l'année		U	Distributeur
3.5	RPb	Racc. en plomb non traités en début d'exercice		U	Distributeur
3.6	RP	Racc. pression/débit insuffisants		U	Distributeur
3.7	RP-	Racc. pression/débit mis en conformité		U	Distributeur
3.8	L	Longueur conduites-mères distribution et adduction)		Km	Distributeur
3.9	L-	Longueur des conduites remplacées pdt l'année		Km	Distributeur
3.10	VZP	Volume d'autorisation des prises d'eau dont étude ZP réalisée et déposée		m ³	SPGE
3.11	VZPMB	Volume d'autorisation des prises d'eau dont ZP publiée au MB		m ³	SPGE
3.12	VZPr	en conformité		m ³	SPGE
3.13	Pe	Nombre de prises d'eau		U	SPW
3.14	PeV+	Nombre de prises d'eau dont le vol autorisé est dépassé		U	SPW
3.15	Cp	Nombre de petits compteurs		U	Distributeur
3.16	Cg	Nombre de gros compteurs		U	Distributeur
3.17	Cp16+	Nombre de petits compteurs de plus de 16 ans		U	Distributeur
3.18	Cg8+	Nombre de gros compteurs de plus de 8 ans		U	Distributeur
3.19	Nr	Nombre de raccordements mis en service pendant l'année		U	Distributeur
GESTION ADMINISTRATIVE					
4.1	CVDt	Coût-Vérité total de la distribution		I	Plan comptable
4.2	CA	Somme des factures émises		I	Distributeur
4.3	Cr	Somme des factures non payées au 31/12		I	Distributeur
4.4	Ir	Montant des créances irrécouvrables		I	Distributeur
4.5	C5+	Nombre de compteurs non vus depuis 5 ans		U	Distributeur
4.6	Dr30+	Nombre de raccordements dont délai pose > 30 jours		U	Distributeur
4.7	Dr10+	Nombre de raccordements dont délai devis > 10 jours		U	Distributeur
4.8	Ndf	Nombre de consommateurs en difficulté de paiement		U	SPGE
4.9.a	RVcc	Réduction de valeur actées sur créance commerciales		I	Distributeur
4.9.b	RepRVcc	Reprise de réduction de valeur actées sur créance commerciales (-)		I	Distributeur
QUALITE DE L'EAU					
5.1	Ar	Nombre d'analyses de routine réalisées		U	SPW
5.2	Ac	Nombre d'analyses complètes réalisées		U	SPW
5.3	NCIB	Nombre de non-conformités - paramètres impératifs microbiologie		U	SPW
5.31	NCIN	Nombre de non-conformités - paramètres impératifs azotés		U	SPW
5.32	NCIMM	Nombre de non-conformités - paramètres impératifs micropolluants minéraux		U	SPW
5.33	NCIMO	Nombre de non-conformités - paramètres impératifs micropolluants organiques		U	SPW
5.4	NC2	Nombre de non-conformités indicatif		U	SPW
5.5	Nar	Nombre d'analyses de routine requises		U	SPW
5.6	Nac	Nombre d'analyses complètes requises		U	SPW
5.7	Natr	Nombre total d'analyses réglementaires sur eau traitée		U	SPW
5.8	Nat	Nombre total d'analyses sur eau traitée		U	Distributeur
DEDUCTIONS					
6.1	VNE	Volume non-enregistré		m ³	Déduction
interruptions service					
7	Inter8+	nombre interruption > 8h		U	Distributeur
7.1	Cinter8+	nombre de raccordements concernés		U	Distributeur
7.2	PI	nombre de plaintes		U	Distributeur
Réseau					
8	Age R	Age moyen du réseau		U	Distributeur
Finances					
9	D	Dette		U	Distributeur
9	EBITBA	EBITDA		U	Distributeur

5.2.2. Indicateurs

INDICATEURS DE PERFORMANCE					INDICATEUR DE RESPECT DES MISSIONS LEGALES					
Variable	Dénomination	Formule	Valeur	Unité	Variable	Dénomination	Formule	Valeur	Objectif	Unité
QUALITE DE L'EAU										
Tcimp	Taux de conformité des analyses - valeurs paramétriques	Moyenne(TcB, TcN, TcMM, TcMO)	#DIV/0!	%	lrp	% de raccordements non-conformes	100*(RP-RP-)/C	#DIV/0!	0	-
Tcind	Taux de conformité des analyses - paramètres indicateurs	100*(1-NC2/Nat)	#DIV/0!	%	lpb	% de raccordements en plomb	100*(RPb-RPb-)/C	#DIV/0!	0	-
lac	Intensité d'autocontrôle de la qualité de l'eau	Nat/(Nar+Nac)	#DIV/0!	-	lp	% de prises d'eau dont prélèvement > autorisation	100*PeV+/Pe	#DIV/0!	0	%
PROTECTION DE LA RESSOURCE										
Vs	Part des volumes dont dossier protection soumis	100*(VZP/vaZP)	#DIV/0!	%	Tc5	% de compteurs non vus depuis 5 ans	100*C5+/Cf	#DIV/0!	0	%
VMB	Part des volumes dont dossier publié au MB	100*(VZPMB/vaZP)	#DIV/0!	%	Td30	% racc mis en service en plus de 30 jours	100*Dr30+/Nr	#DIV/0!	0	%
Vp	Part des volumes dont zone protégée	100*(VZPr/vaZP)	#DIV/0!	%	Td10	% racc dont devis transmis en + de 10 jours	100*Dr10+/Nr	#DIV/0!	0	%
GESTION ET DURABILITE DU PATRIMOINE										
ILVNE	Indice linéaire des volumes non enregistrés	VNE/L/365	#DIV/0!	m ³ /j.Km	Tcp16	% petits compteurs > 16 ans	100*Cp16+/Cp	#DIV/0!	0.00	%
IVNEC	Indice des volumes non enregistrés par compteur	VNE/C	#DIV/0!	m ³ /an.compteur	Tcg8	% gros compteurs > 8 ans	100*Cg8+/Cg	#DIV/0!	0.00	%
Rd	Rendement primaire sans transit	100*(Ve/(Pp+A1/3-V1/3))	#DIV/0!	%	Trcc	Taux de réalisation des contrôles complets	100*Ac/Nac	#DIV/0!	100	%
Txr	Taux de renouvellement des conduites	100*(L-/L)	#DIV/0!	%	Trcr	Taux de réalisation des contrôles de routine	100*Ar/Nar	#DIV/0!	100	%
PRIX ET GESTION					INDICATEURS DE CONTEXTE					
Cm	Coût moyen de distribution d'un mètre cube	CVDt/Ve	#DIV/0!	€/m ³	Qm	Consommation moyenne	Ve/C	#DIV/0!	m ³ /compteur	
F	Facture moyenne par compteur	CVDt/C	#DIV/0!	€/compteur	Cr	Densité réseau	Cr/L	#DIV/0!	Compteurs/Km	
RECOUVREMENT ET SOLIDARITE					Ndf					
DI	Délai d'encaissement des créances	365*Cr/CA	#DIV/0!	Jours	Nombre de consommateurs en difficulté de paiement					
Tir	Taux d'irrécouvrables	(Ir+RVcc+RepRVcc)/CA*100	#DIV/0!	%						
INDICATEURS DE QUALITE DE L'EAU - DETAIL					INDICATEURS COMPTABLES					
Variable	Dénomination	Formule	Valeur	Unité	Variable	Dénomination	Formule	Valeur	Unité	
TcB	Taux de conformité des analyses - paramètres impératifs microbiologie	100*(1-NC1B/Natr)	#DIV/0!	%	CLerd	Coût linéaire d'entretien du réseau de distribution	D1/(L+C/100)	#DIV/0!	€/km	
TcN	Taux de conformité des analyses - paramètres impératifs azotés	100*(1-NC1N/Natr)	#DIV/0!	%	PTprod	Prestations techniques production par m ² produit	P1/Pp	#DIV/0!	€/m ²	
TcMM	Taux de conformité des analyses - paramètres impératifs micropolluants minéraux	100*(1-NC1MM/(Ar+Ac))	#DIV/0!	%	CLAr	Coût linéaire d'amortissement des conduites de distribution	D5/(L+C/100)	#DIV/0!	€/km	
TcMO	Taux de conformité des analyses - paramètres impératifs micropolluants organiques	100*(1-NC1MO/Nac)	#DIV/0!	%	Cprot	Coût du service de protection	P7/Pp	#DIV/0!	€/m ²	
INDICATEURS DE SERVICE										
Variable	Dénomination	Formule	Valeur	Unité	Can	Coût d'une analyse	P9/Nat	#DIV/0!	€/analyse	
Tcs	Taux continuité du service	100-(Inter8h+*Inter8h+)/(C*24h*365)	#DIV/0!	%	FS	Frais de structure et de relevé par compteur	(P10+D7+D2)/C	#DIV/0!	€/compteur	
Tpl	Taux de plaintes	(PVC)*100	#DIV/0!	%	%prod	Part de la production dans les frais de structures	100*P10/(P10+D7)	#DIV/0!	%	
					TIH	Taux d'indépendance hydrique	100*Pp/(Pp+A1/3-V1/3)	#DIV/0!	%	
					Capp	Coût d'approvisionnement en eau	D3/(Pp+A1/3-V1/3)	#DIV/0!	€/m ²	
					RVndf	Réduction de valeur par consommateur en difficulté de paiement	D9/Ndf	#DIV/0!	€/consommateur	
					INDICATEURS DE FINANCE					
Variable	Dénomination	Formule	Valeur	Unité	Variable	Dénomination	Formule	Valeur	Unité	
					SF	soutenabilité financière	D/EBITDA	#VALEUR!	%	

5.2.3. PCE

	Rubriques du compte d'exploitation	Valeur
P1	Prestations techniques (ventilées en) :	0.00
	1 Personnel	
	2 Déplacement	
	3 Matériaux mis en œuvre	
	4 Utilisation engins génie civil	
	5 Autres (factures de tiers)	
P2	Achats d'Eau brute	
P3	Force motrice	
P4	Réactifs et Boues	0.00
	1 Réactifs	
	2 Boues	
P5	Autres frais directs	0.00
	1 Frais bâtiments spécifiques	
	2 Autres (factures de tiers)	
P6	Amortissements directs des installations d'exploitation	
P7	Coût du service de protection	
P8	Télégestion	
P9	Frais de laboratoire	
P10	Frais de structure (ventilé en) :	0.00
	1 Direction	
	2 Administration	
	3 Service juridique	
	4 Service clientèle & recouvrement	
	5 Etudes/dessins	
	6 Service informatique	
	7 Frais Généraux Administratifs	
	8 autres (à préciser)	
P11	Charges financières	
P12	Provisions & charges exceptionnelles	0.00
	1 Dotations et reprises de provisions	
	2 Charges exceptionnelles	
P13	Ajustements des coûts (+/-)	
P14	COÛT-VÉRITÉ DES UNITES DE PRODUCTION ET LIGNES DE TRA	0.00
	(sections 1 à 13)	
D1	Prestations techniques entretien (ventilées en) :	0.00
	1 Personnel	
	2 Déplacement	
	3 Matériaux mis en œuvre	
	4 Utilisation engins génie civil	
	5 Autres (factures de tiers)	
D2	Coût des relevés (ventilé en) :	0.00
	1 Personnel	
	2 Déplacement	
	3 Frais informatiques	
	4 Autres (factures de tiers)	
	Achats d'Eau internes (hors assainissement)	
	Achats d'Eau externes (hors assainissement)	
D3	Total Achats d'Eau	0.00
D4	Autres frais directs (ventilés en) :	0.00
	1 Frais bâtiments spécifiquement affectés à ce réseau de distribution	
	2 Autres (factures de tiers)	
D5	Amortissements des installations d'exploitation	
D6	Redevance et/ou indemnité d'occupation publique	
D7	Frais de structure (ventilé en) :	0.00
	1 Direction	
	2 Administration	
	3 Service juridique	
	4 Service clientèle & recouvrement	
	5 Etudes/dessins	
	6 Service informatique	
	7 Frais Généraux Administratifs	
	8 autres (à préciser)	
D8	Charges financières	
D9	Réductions de valeur & moins-values, provisions , charges excepti	0.00
	1 Réductions de valeurs & moins-values	
	2 Provisions	
	3 Charges exceptionnelles	
D10	Ajustements des coûts (+/-)	
D11	COÛT-VÉRITÉ DU RESEAU DE DISTRIBUTION (sections 1 à 10)	0.00
IIB	Autres charges à incorporer au prix de l'eau	
IIC	Coût-Vérité Distribution Total (II.A+II.B)	- €