



IVIL
1
4

Angleur, le 11 JUIL. 2024

V./réf. :

N./réf. : BB24/BB/ID/i087

Remplacement de votre compteur d'eau

Chère Madame,

Nous accusons bonne réception de votre courrier du 30 juin 2024.

Pour votre information, le compteur d'eau qui équipe le raccordement de votre bâtiment doit être remplacé conformément à l'arrêté royal du 25 mars 2016 relatif à la vérification périodique des compteurs d'eau froide. Cet arrêté royal dispose qu'un compteur d'eau froide d'un débit permanent plus petit ou égal à 16 m³/h soit remplacé par le distributeur endéans les seize ans de la mise en service. Votre ancien compteur doit donc bien être remplacé par un nouvel appareil de comptage.

Par ailleurs, selon le Code de l'Eau, le raccordement, jusqu'au compteur inclus, appartient à la CILE, relève de sa responsabilité et est donc sa propriété. L'article R.270bis-1 du Code de l'Eau dispose d'ailleurs qu'il est interdit à l'usager ou au propriétaire de démonter, déplacer, modifier ou réparer un élément quelconque du raccordement établi par le distributeur.

L'article D.2, 15° du Code de l'Eau définit le compteur comme étant le dispositif métrologique et ses accessoires permettant de déterminer les volumes d'eau consommés pendant une période précise. La tête de lecture placée sur le compteur est un accessoire de ce compteur.

Ainsi, pour réaliser ses missions de service public, et notamment l'amélioration des performances du réseau en recherchant les fuites, le contrôle de la qualité de l'eau en évitant les retours d'eau, la facturation des consommations d'eau distribuée, il appartient à la CILE de choisir le modèle de compteur qui lui permet de rencontrer au mieux ces finalités. Ainsi, l'article R.270bis-2 du Code de l'Eau dispose bien que le distributeur détermine le type et le calibre du compteur en fonction des besoins du propriétaire ou de l'usager et des prescriptions techniques.



Au niveau des relevés d'index, l'article 31 de l'arrêté ministériel du 18 mai 2007 « Règlement général de distribution d'eau en Région wallonne à destination des abonnés et des usagers » prévoit que le relevé d'index peut s'effectuer par un moyen de lecture à distance.

Vu ce cadre légal et vu l'évolution du secteur de l'eau, la CILE a opté pour la pose de compteurs communicants, tel que décidé par le Conseil d'administration du 11 janvier 2022.

En d'autres termes, il n'appartient pas à l'utilisateur d'opter pour un modèle ou l'autre de compteur ; ce choix revient à la CILE et est justifié au regard de ses obligations légales.

Pour rappel, le déploiement de ces compteurs présente, notamment, les avantages suivants :

- pour la CILE :
 - meilleure gestion et performance de nos réseaux : ces compteurs vont nous permettre de détecter plus rapidement les fuites sur nos réseaux et ainsi, augmenter leur rendement et protéger la ressource en eau ;
 - lutte contre les retours d'eau sur notre réseau susceptibles d'engendrer des pollutions de l'eau potable distribuée ;
 - lutte contre la fraude.
- pour l'utilisateur ou le propriétaire :
 - détection des fuites sur les installations privées de distribution. Pour rappel, ces fuites génèrent des surconsommations parfois très importantes pour l'utilisateur. Une détection rapide limite par conséquent les impacts financiers pour ce dernier ;
 - détection des retours d'eau sur notre réseau en provenance des installations privées de distribution. Si un tel retour venait à causer une pollution, l'utilisateur serait tenu pour responsable. A nouveau, une détection rapide permet de limiter les impacts financiers pour l'utilisateur.

Ces différents services pour l'utilisateur seront disponibles courant 2025. Une partie de ceux-ci seront payants.



Concernant le traitement des données à caractère personnel, celles-ci sont traitées conformément au RGPD. Les données provenant de la tête de lecture sont encryptées et ensuite transmises via le réseau LORA privé appartenant à la CILE, à la plateforme informatique « AZURE ». Cette plateforme AZURE stocke, analyse et traite les données au travers d'algorithmes. Les données contenues dans AZURE (ex.: l'index) sont anonymisées; aucun lien n'est fait dans cette plateforme avec les coordonnées de l'utilisateur. L'objectif d'AZURE est l'amélioration de la performance du réseau de distribution d'eau potable.

Hormis en cas d'alerte de retours d'eau sur notre réseau, ce n'est qu'une fois par an que notre logiciel de facturation (SAP) va interroger la plateforme AZURE pour obtenir l'index réel de consommation. Le lien entre l'index et l'utilisateur n'est donc réalisé qu'une fois par an à des fins de facturation. Toutes les autres données sont anonymisées. Par contre, si l'utilisateur souhaite bénéficier des services complémentaires payants (alerte en cas de fuite, de gel, ...), le lien entre les données relevées par la tête de lecture et l'utilisateur sera plus fréquent mais autorisé de par le fait que l'utilisateur paie un supplément pour ces services.

Pour votre parfaite information, la manière de traiter ces données a été validée par un Cabinet d'avocats ainsi que par notre DPO.

Au niveau de l'impact sur la santé, sur base d'une analyse commandée à l'Institut Scientifique de Service Public, ce dernier nous confirme que l'exposition générée par les compteurs communicants est largement inférieure aux niveaux de référence des recommandations européennes ainsi qu'aux valeurs inscrites dans le Code de bien-être au travail.

Considérant ce qui précède, nos services prendront prochainement contact avec vous afin de fixer un rendez-vous pour la mutation de votre compteur.

Nous restons, bien entendu, à votre disposition pour tout renseignement utile.

Nous vous prions de croire, _____, en l'assurance de nos sentiments les meilleurs.


Ingrid GABRIEL
Directrice générale

Votre gestionnaire : Bénédicte BOUW
Département : Distribution
Tél. : 04/367.85.88 – info@cile.be

Annexe(s) :

