

# AQUAE

JANVIER 2017 - N°65

2017,  
de la nécessité  
de savoir innover,  
expérimenter  
et investir »



La phase électorale dans laquelle nous sommes entrés de plein pied est l'occasion de réaffirmer, sur un temps plus long, la vigueur du modèle français de l'eau et la

détermination des entreprises à en améliorer, chaque jour, les performances. Celle-ci fait nécessairement appel à la recherche de process technologiques innovants, à la digitalisation de notre action, à une sensibilité renforcée aux nouveaux usages, à une organisation de terrain proche des usagers et attentive aux plus démunis.

Pour autant, cette performance et la qualité du service public qu'elle induit, ne saurait être atteinte sans les relations de confiance nouées avec les autorités organisatrices et sans notre implication commune à affronter les enjeux environnementaux, économiques, territoriaux et de sécurité, auxquels les services d'eau et d'assainissement font face.

Ces défis supposent aussi un effort constant de mobilisation des pouvoirs publics français, sur notre territoire et sur la scène européenne.

Nul doute que la FP2E et les entreprises qui la composent, continueront à jouer pleinement leur rôle dans ce but.

Très heureuse année de l'eau à tous !

**Didier Paris**  
Vice-président de la FP2E

## dossier

### Le recouvrement des factures, retrouver l'efficacité pour ancrer la solidarité

**Le constat est unanime, les impayés de factures d'eau augmentent depuis plusieurs mois. Les entreprises de l'eau et les collectivités locales s'interrogent et interpellent.**

Alors qu'au cours des dix dernières années, le taux des impayés des factures d'eau était stable à 0,7% des facturations émises sur les services gérés par les entreprises, il a accusé ces derniers mois une hausse, d'autant plus inquiétante que l'on ne sait pas ni quand, ni à quel niveau elle s'arrêtera. En 2017, les impayés sont en passe d'être multipliés par deux ou trois, et pourraient atteindre, à terme, 500 millions d'euros, pour l'ensemble des services.

Curieuse coïncidence avec l'entrée en vigueur de la loi Brottes dont des payeurs indécidés sauraient tirer le « meilleur » profit ? Logique reflet des difficultés économiques des ménages en période de crise ? Quelle que soit la raison, la situation est économiquement intenable et à terme, pénalise tout un système solidaire.

chiffre clé

1,93 %

c'est le taux des impayés de l'eau et irrécouvrables constatés dans les services délégués au 1<sup>er</sup> janvier 2016.

Source FP2E, enquête opérateurs.



LES ENTREPRISES  
DE L'EAU

## Les services d'eau s'adaptent à une réglementation mouvante

Alors que les services énergétiques peuvent réduire et interrompre l'alimentation en cas d'impayés en dehors de la trêve hivernale (577 000 cas recensés en 2015, source ONPE), la loi Brottes a créé une particularité pour l'eau. Avec ce texte voté en 2013, les coupures d'eau sont interdites toute l'année pour les résidences principales en cas d'impayés. Les entreprises de l'eau ont pris acte de ces dispositions : sur 15 millions de ménages desservis, on ne parle plus que d'une centaine de coupures d'eau par an et parmi celles-ci, quelques dizaines de cas sont aujourd'hui sensibles (difficultés pour déterminer s'il s'agit de la résidence principale, absence de réponse prolongée des abonnés, local mixte commerce-habitat, évolution de la résidence secondaire en résidence principale...).

## Les entreprises de l'eau s'engagent pour la solidarité

L'eau est un bien vital et son service est essentiel. Voilà un principe sur lequel opérateurs, publics ou privés, et pouvoirs publics se sont toujours entendus. Les entreprises de l'eau l'appliquent concrètement : échelonnements de paiement pour 300 000 foyers chaque année, contribution aux Fonds de Solidarité Logement, expérimentations de tarification sociale (chèques eau, tarifs moindres), implication dans les PIMMS (voir notre encadré p.4). Ainsi, pour illustrer, en 2011, les entreprises de l'eau abandonnaient 2,6 millions d'euros de factures d'eau au titre des FSL. Mais cela c'était... avant la loi Brottes.



**En cas d'impayés les coupures d'eau sont interdites pour les résidences principales.**

## Vers une déresponsabilisation des usagers?

Car, depuis 2015, ces abandons de créance sont tombés à 1,8 millions d'euros... faute de demandeurs, alors que l'engagement des entreprises ne s'est pas démenti ! Un quart des départements français n'active pas encore ce moyen d'aider efficacement les foyers démunis. Un comble à l'heure où la pauvreté progresse en France. Il est vrai que, malgré les efforts d'information des pouvoirs publics et ceux des opérateurs, les Français connaissent encore mal les dispositifs d'aide (voir notre encadré p.4). Mais cette méconnaissance, en rien nouvelle, ne suffit pas à expliquer la baisse des recours aux dispositifs d'aide. Sans que le lien puisse être définitivement établi, il apparaît que certains abonnés fassent le choix du non-paiement plutôt que celui d'une démarche de demande d'aides. Il est essentiel de rappeler aux abonnés que ces sommes impayées restent dues et de les alerter sur le risque de surendettement.

**Un quart des départements français n'active pas ce moyen d'aider les foyers démunis.**

## Le coût des impayés

Les évolutions réglementaires ont tout natu-

rellement des impacts sur la gestion des services d'eau et d'assainissement. Tous doivent intégrer ces changements par des évolutions apportées, en premier lieu, aux règlements de services pour clarifier les relations entre le service et ses abonnés. Cela affecte, en conséquence, l'équilibre économique des services, quel que soit leur mode de gestion. Les augmentations sensibles des coûts de recouvrement et des impayés vont rendre inévitable la prise en compte de la charge qu'elles induisent. Dans le cas d'une délégation de service public, le droit de la commande publique prévoit naturellement la mesure des incidences économiques et l'adaptation des contrats à une évolution législative non prévue à la conclusion du contrat.

Il convient enfin de rappeler que la gestion de l'eau doit répondre à des enjeux environnementaux importants. À titre d'exemple, les services sont soumis à un effet « ciseau » entre baisse des consommations et maintien ou hausse des contraintes sanitaires, sociales et environnementales. Le recouvrement efficace des factures est donc d'autant plus important dans la période actuelle.



## Historique de la Loi « Brottes »

15 avril 2013

Loi Brottes n° 2013-312 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes.

27 février 2014

Décret d'application de la loi Brottes qui interdit à tout distributeur de couper l'alimentation en eau dans une résidence principale, même en cas d'impayé, et cela tout au long de l'année.

29 mai 2015

Décision n° 2015-470 du Conseil Constitutionnel qui confirme la conformité constitutionnelle de la disposition.

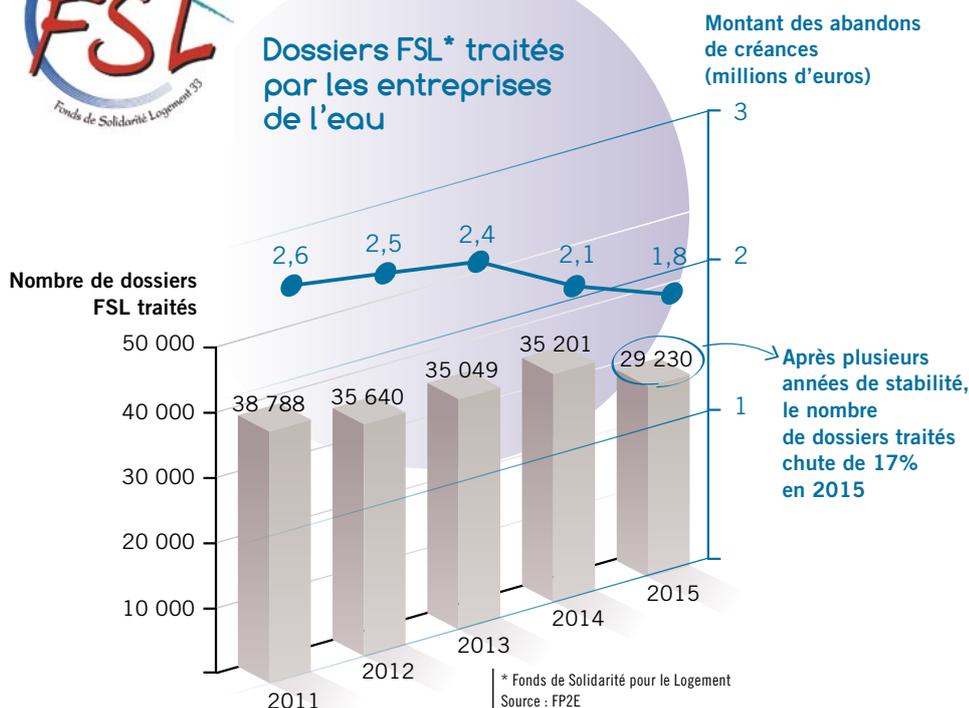


### Les voies d'un retour à l'efficacité pour une solidarité ciblée

La FP2E appelle à un dialogue constructif entre les parties prenantes - associations d'élus et de consommateurs, agences de l'eau, opérateurs publics ou privés, État, Médiateur de l'eau - pour travailler ensemble à la pérennité économique des services d'eau et d'assainissement. Une clarification du cadre réglementaire permettrait de redonner de la sérénité et de l'efficacité au système. Notamment, retrouver une cohérence entre les règles s'appliquant à l'énergie et celles s'appliquant à l'alimentation en eau, tous deux services essentiels pour les Français.

Telle est l'évolution nécessaire pour sécuriser les abonnés connaissant des difficultés financières, tout en assurant un recouvrement efficace des factures d'eau et une durabilité des services publics.

### Dossiers FSL\* traités par les entreprises de l'eau



### Réglementation

#### Les services sont en mesure d'interrompre l'alimentation en eau ...



	En effet, la réglementation...
... de M Le Goff, cadre supérieur qui, depuis trois mois, ne paie pas l'eau de sa résidence principale.	✗ Interdit l'interruption de l'alimentation en eau d'une résidence principale, <b>quelles que soient les ressources de l'abonné.</b>
... de M. et Mme Loisir, qui ne paient pas l'eau de leur maison de vacances.	✓ Autorise l'interruption de l'alimentation en eau <b>des résidences secondaires</b> en cas d'impayé.
... le 1 <sup>er</sup> avril 2017 de M. Poisson qui ne s'acquitte pas de la facture d'eau de son domicile principal.	✗ Interdit la coupure de l'alimentation en eau <b>tout au long de l'année</b> , même une fois terminée la trêve hivernale.
... de Mme Fernandez, 57 ans, bénéficiaire du RSA, qui ne paie pas la facture d'eau de son domicile.	✗ <b>Déjà avant la loi Brottes</b> , les services publics de l'eau ne pouvaient pas interrompre l'alimentation des personnes en situation de précarité, et les dirigeaient vers les dispositifs d'aides (échanciers de paiement, FSL, chèques-eau, aides des CCAS).
... de cette même Mme Fernandez, qui ne paie pas la facture d'eau de l'appartement dont elle vient d'hériter et qu'elle n'habite pas.	✓ Autorise l'interruption de l'alimentation en eau <b>des résidences secondaires</b> en cas d'impayé, et ce même en cas de précarité du propriétaire.
... de M. Dia, qui ne paie pas la facture d'eau de son pressing.	✓ Autorise l'interruption de l'alimentation en eau <b>d'un local professionnel</b> en cas d'impayé.
... de M. N'Guyen, en cessation de paiement, qui ne paie plus la facture d'eau de son restaurant.	✓ Autorise l'interruption de l'alimentation en eau <b>d'un local professionnel</b> en cas d'impayé.
... à Mme Laiguille, couturière, qui vit dans son atelier et n'en paie pas l'eau.	✗ Interdit l'interruption de l'alimentation en eau d'un local professionnel <b>si celui-ci sert de domicile principal.</b>
... de Mme Dupré qui oublie de payer la facture d'eau du système d'arrosage et d'alimentation de la piscine de son terrain aménagé à quelques dizaines de mètres de son domicile.	✓ Autorise l'interruption de service en cas d'impayé pour <b>les branchements « verts », piscines et jardins.</b>
... de M. X, inconnu du service d'eau et d'assainissement, qui refuse de contracter un abonnement.	✓ Autorise l'interruption de service en cas de défaut d'abonnement au service de distribution d'eau suite à <b>l'occupation d'un logement laissé vacant.</b>



## Faire connaître les dispositifs de solidarité

Depuis 20 ans, le Centre d'information sur l'eau analyse régulièrement la perception des consommateurs. Récemment, il s'est attaché à tester les connaissances des dispositifs de solidarité permettant aux personnes en difficulté de faire face à leur facture d'eau.

Les résultats 2016 montrent que **sept abonnés sur dix ne connaissent pas l'existence de ces dispositifs, et 41% des Français ne sauraient pas vers qui se tourner.**

À partir de ce constat, le Centre d'information sur l'eau a créé trois outils : **un support à l'intention des structures sociales, une animation disponible sur le web pour informer les consommateurs et un document conçu pour être « accessible ».**

Avec ce document « accessible », le Centre d'information sur l'eau souhaite s'engager **dans une démarche innovante d'accès à l'information pour le plus grand nombre** (personnes déficientes intellectuelles, personnes ayant des difficultés d'accès à la lecture ou ne maîtrisant pas parfaitement la langue française). Pour ce faire, le CIEAU a fait appel aux Ateliers du Littoral Dunkerquois, affilié aux Papillons Blancs, pour mener ce travail qui oblige à retenir un maximum de 10 mots par phrase et 150 mots par feuillet. Le document final a été soumis à un échantillon de lecteurs et a ainsi reçu **le label officiel « facile-à-lire ».**



## actualité

### Les PIMMS, pour faciliter l'accès aux services publics

Dans le domaine de l'eau, une politique de solidarité pertinente se conçoit au niveau local. Chaque lieu a sa propre réalité sociale, économique et son propre tissu associatif. Grâce à leur expérience de la spécificité des territoires, nos entreprises savent identifier sur quels relais s'appuyer pour accompagner les populations fragilisées.



L'engagement constant des entreprises de l'eau au sein des PIMMS (Points Information Médiation Multi-Services), depuis leur création en 1995, constitue une illustration de ces actions résolument ancrées dans un contexte local. 66 PIMMS répartis sur le territoire proposent un guichet unique des services publics aux usagers (La Poste, SNCF, Suez, Veolia...). Ils ont accueilli plus de 440 000 personnes en 2015. Comme le rappelle Olivier Grunberg, vice-président de la FP2E et président de l'Union Nationale des PIMMS, « *leurs missions d'accès aux services répondent aux attentes des élus et des entreprises, en s'adaptant sans cesse aux besoins des territoires* ».

Dans le cas du service de l'eau, les médiateurs des PIMMS jouent un rôle de prévention, en aidant les populations en difficulté à mieux maîtriser leurs consommations, afin de réduire leurs dépenses. En cas de difficultés de paiement, le PIMMS les oriente vers une solution concertée avec l'opérateur du service. Il peut également les guider pour mobiliser les dispositifs d'aide existants.



La FP2E a pour membres les sociétés :

- Aqualter
- Derichebourg Aqua
- Saur
- Société des Eaux de Fin d'Oise
- Sogedo
- Suez
- Veolia

« AQUAE » La lettre de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E)

19, Avenue de Messine, 75 008 Paris - Tél. : 01 53 70 13 58 - Fax : 01 53 70 13 41 - E-mail : fp2e@fp2e.org

Site Internet : [www.fp2e.org](http://www.fp2e.org)

Directeur de la publication : Tristan Mathieu

Responsable de la rédaction : Caroline Asso

Comité de rédaction : Caroline Asso, Alexandre Brouzes, Philippe Denis, Anne Dujardin, Loïc Jarlegant, Laurent Maillard, Tristan Mathieu, Jean-Philippe Rodet

Crédits photos : Photothèque Suez - CIEAU - Fotolia - @SebGodefroy/SNCF

N° ISSN 1956-9815 – Conception et réalisation : Erigone

Imprimé sur du papier issu de forêts gérées équitablement