



LES AIDES  
POUR PAYER  
LA FOURNITURE  
D'EAU



LE CENTRE  
D'INFORMATION  
SUR L'EAU

# DIFFICILE DE PAYER SA FACTURE D'EAU ? DES SOLUTIONS EXISTENT

*Le baromètre TNS SOPRES – C.I. EAU « Les Français et l'eau », paru en 2015, montre que les dispositifs de solidarité pour régler les factures d'eau en cas de difficulté ne sont connus que par 29 % des Français.\*  
Il est donc essentiel de mieux guider celles et ceux qui peuvent en avoir besoin.*

.....  
SOURCE : BAROMÈTRE TNS-SOPRES/CIEAU

En France, la quasi-totalité de la population est alimentée en eau potable par le service public de distribution d'eau. Les difficultés d'accès à l'eau peuvent cependant toucher certains foyers parmi les plus démunis, qui peuvent avoir du mal à payer leurs factures d'eau. On estime qu'environ 2 millions de ménages peuvent rencontrer ce type de difficultés.

**DEPUIS PLUS DE QUINZE ANS, POUVOIRS PUBLICS, COLLECTIVITÉS TERRITORIALES ET PROFESSIONNELS DE L'EAU APPORTENT DES RÉPONSES À LA PRÉCARITÉ DANS LE DOMAINE DU SERVICE DE L'EAU.**

**Qu'il s'agisse d'aides au paiement ou de mesures de prévention, ces solutions sont mises en place et gérées localement, à l'échelle d'un territoire, sous l'impulsion de la collectivité. Chaque réponse**

**locale correspond à un contexte de précarité spécifique. Dans une situation économique difficile, il apparaît nécessaire d'informer au mieux les foyers qui se trouvent en situation de précarité, des solutions auxquelles ils peuvent faire appel pour payer leurs factures d'eau.**

### **Ne pas attendre pour alerter son distributeur d'eau !**

Avant d'apporter des précisions utiles sur tous les dispositifs de solidarité qui peuvent exister et la manière d'y faire appel, le premier et le meilleur conseil que l'on puisse donner est bien de se mettre au plus vite en relation avec son distributeur d'eau, en cas de difficulté de paiement.

- Laisser dégénérer une situation d'impayés expose non seulement, après plusieurs relances, à des poursuites, mais ajoute en plus des frais supplémentaires. Sans compter que, le service de l'eau étant la plupart du temps facturé tous les six mois, on peut vite se retrouver face à une accumulation de dettes. Autant dire qu'il vaut mieux chercher au plus vite des solutions avec son distributeur d'eau qui, lui, est parfaitement au courant de ce qui peut être fait, sur le territoire, pour aider.

*\* Plus d'un tiers des Français (34 %) ne savent pas à qui s'adresser pour obtenir des aides en cas de difficulté de paiement de leur facture d'eau.*

*45 % des Français s'adresseraient aux services sociaux de la commune (ou groupement de communes), 25 % aux services sociaux du département et 21 % au gestionnaire de l'eau.*

.....  
SOURCE : BAROMÈTRE TNS-SOFRES/CIEAU

## VERS QUI SE TOURNER EN CAS DE DIFFICULTÉ ?

Il n'est pas toujours facile de s'y retrouver dans les dispositifs d'aide. Alors que plus d'un tiers des Français ne sauraient pas à qui s'adresser en cas de difficulté de paiement de leur facture d'eau\*, il est important de bien les guider.

● Encore une fois, le premier conseil à suivre, si l'on rencontre des difficultés de paiement, est **ne pas attendre pour le signaler au service client de son distributeur d'eau.**

● Ensuite, **l'interlocuteur le plus essentiel à solliciter est le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)** de la commune concernée. Le CCAS est le moteur de l'aide sociale de la commune. Il sait quels sont les dispositifs en vigueur sur le territoire concerné et peut donc conseiller les usagers en connaissance de cause. Il travaille aussi, le plus souvent, en liens étroits avec le service clientèle du distributeur d'eau.

Le CCAS saura vers quel type d'aide orienter, quel organisme contacter, en fonction de la situation de l'utilisateur et lui expliquera les démarches à entreprendre.

*\* Parmi les Français 3 % déclarent avoir déjà eu recours à des dispositifs de solidarité pour régler leurs factures d'eau.*

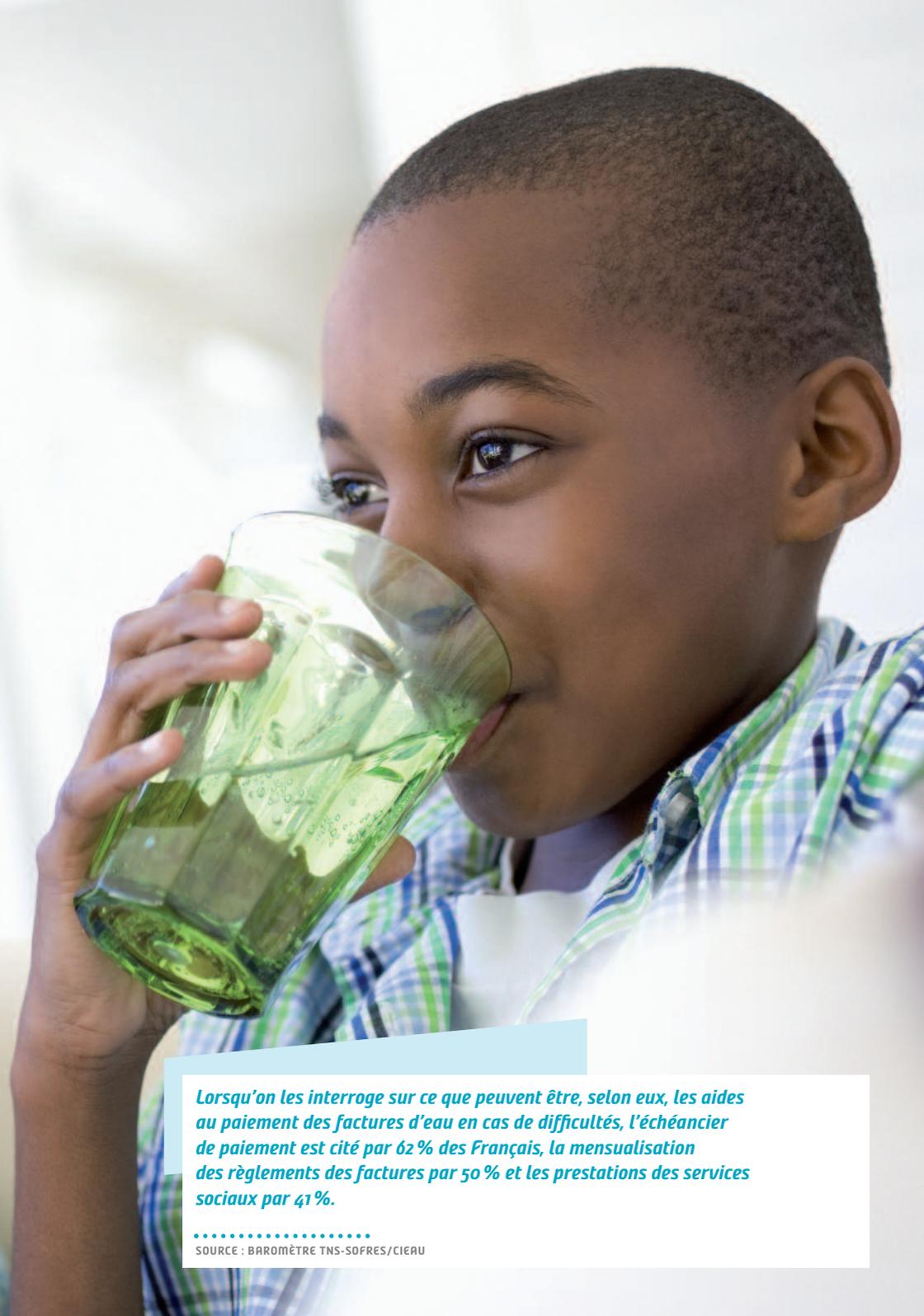
.....  
SOURCE : BAROMÈTRE TNS-SOFRES/CIEAU

A close-up photograph of a man and a young girl. The man, on the right, has short dark hair and a light beard, looking down with a focused expression. The girl, on the left, has long, wavy brown hair and is looking directly at the camera with a slight smile. They are both wearing white t-shirts. The background is softly blurred, suggesting an indoor setting.

**QUI PEUT  
BÉNÉFICIER DES AIDES  
AU PAIEMENT  
DES FACTURES D'EAU ?**

Selon le code de l'action sociale et des familles, « Toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité pour disposer de la fourniture d'eau dans son logement ».

C'est le CCAS de chaque commune qui est en mesure de statuer sur les types d'aides auxquels chaque usager peut prétendre pour payer ses factures d'eau, en fonction de critères précis (exemple : niveau de revenu, réglementation, conditions spécifiques à la commune, etc.).



*Lorsqu'on les interroge sur ce que peuvent être, selon eux, les aides au paiement des factures d'eau en cas de difficultés, l'échéancier de paiement est cité par 62 % des Français, la mensualisation des règlements des factures par 50 % et les prestations des services sociaux par 41%.*

.....  
SOURCE : BAROMÈTRE TNS-SOFRES/CIEAU

# QUELS DISPOSITIFS D'AIDE PEUVENT EXISTER ?

Selon les territoires où habitent les usagers du service de l'eau, différents dispositifs d'aide au règlement des factures d'eau peuvent exister. Leur mise en

œuvre et leurs conditions d'attribution peuvent différer d'un territoire à l'autre, en fonction des options retenues par les collectivités territoriales concernées (communes et départements).

## LE FONDS SOLIDARITÉ LOGEMENT (FSL)

■ Le FSL est un dispositif départemental qui a pour but de permettre aux ménages défavorisés de faire face aux dépenses liées à leur habitation.

**La gestion des FSL est placée sous la responsabilité des départements.**

Il porte sur les impayés liés au logement : loyer, charges locatives et assurance, facture d'eau, d'électricité, de gaz et de téléphone et propose des aides financières. Le FSL « Eau » est actuellement en vigueur dans les trois quarts des départements. Le CCAS de la commune ou le distributeur d'eau peuvent renseigner sur l'existence ou non de ce FSL « Eau » dans le département considéré.

Après étude du dossier d'un abonné ayant effectué une demande d'aide, la commission en charge du FSL pour le département peut décider d'une prise en charge totale ou partielle de la facture d'eau.

**Le FSL « Eau » du département (quand il existe), peut être sollicité de deux manières :**

- Le distributeur d'eau alerte son client et lui fournit les informations pour favoriser le recours au Fonds de Solidarité Logement, notamment les coordonnées de l'organisme à saisir et le nom de l'interlocuteur.
- L'utilisateur du service lui-même ou un organisme d'aide aux personnes en difficulté (comme le CCAS, par exemple) saisissent le Fonds de Solidarité pour le Logement.

## LE RÉÉCHELONNEMENT DE PAIEMENT

- **Le service clientèle du fournisseur d'eau peut accorder aux usagers en difficulté un rééchelonnement du paiement de leur facture.**

Afin de savoir dans quelles conditions ce type d'échéancier peut être accordé, il est conseillé de contacter au plus vite son distributeur d'eau.

## LES AIDES SPÉCIFIQUES GÉRÉES PAR LE CCAS DE LA COMMUNE

- **Des dispositifs particuliers d'aide au paiement des factures peuvent être mis en place à l'échelle d'un territoire (commune ou groupement de communes en charge du service de l'eau), lorsque la collectivité le décide.**

Il peut s'agir, par exemple de « Chèques eau », financés et mis à disposition des CCAS par les services d'eau, pour permettre aux usagers de régler une facture. Ce sont alors ces mêmes CCAS qui sont responsables de l'attribution des Chèques Eau, en fonction de critères établis par la collectivité.

Mais ces aides peuvent prendre d'autres formes, d'où la nécessité de se renseigner auprès du CCAS.

## LA COMMISSION DE SURENDETTEMENT

- **Lorsqu'un foyer se trouve en situation de surendettement, que ses difficultés financières portent sur d'autres dépenses que celles de l'eau, il peut faire appel à la Commission de surendettement de son département.**

Il doit alors se procurer un dossier de déclaration auprès de la succursale locale de la Banque de France. Si ce dossier est retenu et que la situation de surendettement est reconnue par la commission, un plan de redressement sera proposé et le paiement des dettes accumulées pourra être reporté ou échelonné.



*Le CCAS de la commune pourra guider les ménages en situation de précarité potentiellement concernés par le surendettement, mais aussi les aider dans la constitution de leur dossier.*



*89 % des Français se déclarent attentifs aux quantités d'eau qu'ils consomment, dont 49 % dans le but de faire des économies.*

SOURCE : BAROMÈTRE TNS-SOPRES/CIEAU

## QUELS CONSEILS AU QUOTIDIEN POUR MAÎTRISER SA CONSOMMATION D'EAU

Une consommation d'eau maîtrisée est évidemment un bon moyen de modérer son « budget eau » et donc d'éviter des factures trop lourdes, que l'on aura du mal à payer. Un certain nombre de conseils simples, au quotidien, permettent d'y parvenir :

● Avant toute chose être attentif aux fuites d'eau, qu'elles proviennent des canalisations, de la robinetterie, de la chasse

d'eau des WC ou du cumulus d'eau chaude, par exemple. Une fuite d'eau a vite fait de gonfler une facture d'eau dans des proportions importantes.

● S'équiper de robinets mitigeurs et de chasses d'eau à double commande et choisir les modèles les moins gourmands en eau lors du renouvellement des appareils ménagers ● Remplir complètement les machines à laver ● Arroser les plantes le soir, de préférence ● Préférer les douches aux bains ● Inspecter régulièrement les joints de sa robinetterie et les remplacer lorsqu'ils sont usés.

● Les distributeurs d'eau sont mobilisés pour aider les usagers de leurs services à maîtriser leurs consommations et chacun peut obtenir des éléments sur Internet ou auprès du service clientèle de son service de l'eau, sur son niveau de consommation par rapport à la moyenne nationale, à un foyer comparable.

● Des programmes de sensibilisation et d'accompagnement des usagers les plus défavorisés sont aussi parfois proposés aux collectivités, par les entreprises de l'eau en collaboration avec le CCAS local. Des ateliers et des outils de simulation des consommations peuvent par exemple être organisés, dans ce cadre, afin d'améliorer la compréhension des factures d'eau.



**Pour détecter une fuite d'eau, le plus sûr moyen est encore d'utiliser son compteur d'eau ●●●** Le soir, fermer tous les robinets en s'assurant que les appareils électroménagers du type lave-linge et lave-vaisselle sont à l'arrêt. Puis relever les chiffres du compteur ●●● Le matin suivant, avant d'utiliser le moindre point d'eau, relever à nouveau les chiffres qui doivent être identiques ●●● Si ce n'est pas le cas, il y a sans doute une fuite d'eau, qu'il faut rechercher.

# QUE FAIRE EN CAS DE LITIGE AVEC SON SERVICE D'EAU ?

En cas de contestation de sa facture d'eau (montant de la facture, volume d'eau consommé, etc.), l'abonné du service peut se tourner vers le service clientèle de son distributeur pour lui faire part de sa réclamation. Ses coordonnées figurent généralement sur la facture d'eau.

S'il n'est pas satisfait par la réponse donnée à une réclamation écrite, ou en l'absence de réponse dans un délai de deux mois, l'abonné peut recourir à la Médiation de l'eau, pour tenter d'obtenir un règlement du litige à l'amiable.



LE CENTRE  
D'INFORMATION  
SUR **L'EAU**

Centre d'information sur l'eau  
Téléphone : 01 42 56 20 00  
Fax : 01 42 56 01 87  
[www.cieau.com](http://www.cieau.com)