

# AQUAE

FÉVRIER 2015 - N°61

Le 50<sup>ème</sup> anniversaire de la Loi sur l'eau de 1964 est l'occasion de faire le bilan des résultats positifs de la politique de gestion des ressources en eau et de la capacité des acteurs de

**l'eau à apporter des solutions efficaces aux problématiques actuelles.**

Dans le contexte économique difficile auquel nous sommes collectivement confrontés, nous devons redoubler de créativité.



- Plus que jamais, **l'élaboration de dispositifs de solidarité** permettant aux plus démunis de ne pas être exclus de l'accès à l'eau, est d'actualité. Si des précisions sont attendues sur l'application de la loi Brottes, et si les solutions que nos entreprises mettent en œuvre peuvent encore être optimisées, elles donnent déjà des résultats encourageants.
- **La limitation des fuites d'eau** est au cœur de nos préoccupations, par souci de performance et au titre de notre responsabilité environnementale. Nos entreprises se mobilisent en ce sens, en matière de connaissance et de performance du patrimoine des collectivités.
- Dans le même temps, il revient à l'ensemble de la filière industrielle de l'eau de concevoir **de nouvelles solutions aux défis techniques** qui l'attendent : traitement des micropolluants, transition énergétique, préservation accrue des ressources et du milieu naturel...

La FP2E agit dans cet esprit collectif afin de permettre aux entreprises de l'eau d'apporter le meilleur de leurs savoir-faire **au service des collectivités locales et des consommateurs.**

**Olivier GRUNBERG**

Vice-président de la FP2E

## dossier

### Nos entreprises mobilisées pour améliorer l'accès à l'eau

L'accès à l'eau est au cœur des préoccupations des entreprises de l'eau dans l'accomplissement des missions de service public qui leur sont confiées.

Depuis plusieurs années, nos entreprises se sont engagées pour promouvoir, en France et à l'international, la reconnaissance d'un droit fondamental à l'eau par l'Organisation des Nations Unies et elles concourent à son application en mettant en place une politique de solidarité en faveur des plus démunis.

#### Une démarche nationale déclinée localement

Conscientes que de nombreux ménages rencontrent des difficultés dans la gestion quotidienne de leur budget, les entreprises de l'eau conçoivent et mettent en œuvre des dispositifs de solidarité aux plans national et local. De concert avec les élus, avec des organismes d'action sociale\* et des associations, elles développent de nombreuses solutions adaptées aux situations particulières des consommateurs, dans l'objectif de préserver leur accès permanent au service de l'eau.



La FP2E et ses membres ont pris l'initiative de s'engager **dans une démarche de contribution aux Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL)**, gérés par les services sociaux des départements. Dans le cadre de conventions passées avec les trois quarts des départements français, nos entreprises abandonnent, depuis plus de 10 ans, les créances d'abonnés démunis à hauteur de 2,5 à 3 millions d'euros par an. Elles gèrent pour cela **plus de 35 000 dossiers chaque année.**

#### chiffre clé

# 500

C'est, en millions d'euros, le risque d'impayés que ferait peser sur les budgets des services publics et des agences de l'eau, une interdiction généralisée des coupures d'eau en France.



LES ENTREPRISES  
DE L'EAU



## dossier *(suite)*

Après étude du dossier d'un abonné, le FSL peut décider d'une prise en charge totale ou partielle de la facture d'eau.

D'autres mécanismes de solidarité venant compléter les dispositifs existant au plan national sont mis en œuvre localement par les entreprises.

Dans les services qui lui sont confiés, **Saur** propose **PASS'EAU**, une solution conçue en concertation avec l'Union Nationale des CCAS\*, consistant à attribuer aux foyers en difficulté une aide financière pour le règlement des factures d'eau. Une convention signée entre Saur et la collectivité définit les règles de fonctionnement de ce fonds de solidarité, à partir duquel des aides sont distribuées par les CCAS, en fonction de la situation du foyer aidé.

**Veolia** propose par ailleurs « **Eau pour tous** », un programme offrant à chaque collectivité la possibilité d'engager une démarche de solidarité locale par des mesures concrètes en faveur des familles les plus démunies. Dans ce cadre, les « **Chèques Eau** » apportent une réponse préventive et immédiate aux personnes en difficulté. Il s'agit de chèques financés par les recettes des services, dédiés au règlement des factures d'eau, et mis à disposition des CCAS. En 2013, plusieurs milliers de foyers de la ville de Beauvais (80) et de la Communauté d'Agglomération de Lens Liévin (62), ont bénéficié d'une aide au paiement de leurs factures d'eau à hauteur, respectivement, de 25 000 et de 87 000 €.

### Des solutions locales innovantes

En amont de la mise en œuvre de ces outils, les services clientèle sont à l'écoute des consommateurs et adaptent, pour ceux qui sont en difficulté de paiement, les conditions de règlement des factures, notamment par le **rééchelonnement des paiements**.

En plus de ces diverses contributions financières, les entreprises de l'eau concourent au dispositif social par des actions de prévention et d'accompagnement dans le cadre d'initiatives locales.



**Eaux de Calais, filiale de Lyonnaise des Eaux**, a mis en place avec la collectivité et le « **Club FACE** », un dispositif innovant combinant sensibilisation et accompagnement social. Des médiateurs, formés aux enjeux de la consommation de l'eau, vont à la rencontre d'abonnés en situation de précarité pour les sensibiliser sur les questions du cycle de l'eau, sur les gestes permettant d'éviter les gaspillages et mieux maîtriser leurs dépenses. **4 000 foyers auront bénéficié de ce dispositif d'ici fin 2015.**

De même, au sein du **service public d'eau de Corbie**, dans la Somme, **Nantaise des Eaux Services** accomplit une démarche de sensibilisation et d'accompagnement des usagers les plus défavorisés, en collaboration avec le CCAS local. Les ateliers proposés intègrent un module de compréhension des factures d'eau, et des outils de simulation des consommations.

Par ailleurs, **pour favoriser le règlement amiable des litiges** entre les consommateurs et leur service d'eau ou d'assainissement, les entreprises de l'eau mettent d'ores et déjà à disposition des abonnés **un service de médiation gratuitement accessible**. L'accès à ce service sera prochainement rendu obligatoire pour l'ensemble des services

en application d'une directive européenne.

### L'expérimentation de tarifications sociales

Afin de compléter ces dispositifs, les entreprises de l'eau encouragent la mise en œuvre de tarifs sociaux, dont la possibilité a été introduite par la loi *visant la transition vers un système énergétique sobre* du 15 avril 2013 (dite « *loi Brottes* »). Elles se tiennent prêtes à accompagner les collectivités à mettre en place une modulation des tarifs tenant compte de critères sociaux. Aussi, elles mettent à disposition des collectivités qui le souhaitent leur compétence en matière d'ingénierie tarifaire pendant la période d'expérimentation de cinq ans, à laquelle une circulaire ministérielle a ouvert la voie en 2014.

En ce qui concerne l'élargissement du principe de continuité de l'alimentation en eau potable, les apports de cette loi donnent lieu à des interprétations diverses par les experts du secteur, notamment quant à l'interdiction généralisée, ou non, des coupures d'eau. **Aussi, les entreprises de l'eau appellent à une clarification législative du champ d'application de ces dispositions**, afin que les coupures d'eau ne soient réservées, en dernier recours, qu'aux abonnés ayant la capacité de payer leurs factures.

\* Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS).

# Entretien

## Entretien avec Martine Jardiné

Présidente du Fonds de Solidarité  
Logement de Gironde



Si l'exigence d'une solidarité envers les plus démunis est prise en compte dans la gestion des services d'eau, **une interdiction généralisée des coupures d'eau compromettrait durablement l'équilibre économique des services et des agences de l'eau.** Le risque d'augmentation des factures impayées par des abonnés en capacité de le faire, évalué à 500 millions d'euros (en passant de 1 à 5% d'impayés), aurait des répercussions sur le prix des services, pour l'ensemble des consommateurs.

### Des voies d'amélioration pour les dispositifs existants

Les entreprises de l'eau participent aux réflexions menées dans les instances du secteur pour améliorer les dispositifs existants tout en conciliant les enjeux sociaux, économiques et environnementaux des services publics d'eau, dans un objectif de durabilité de ces derniers.



### Quelle est la mission du fonds de solidarité logement (FSL) de Gironde ?

*Le FSL de la Gironde est un dispositif départemental qui a pour but de permettre aux ménages défavorisés de se maintenir ou d'accéder durablement dans un logement décent, ou de bénéficier d'un hébergement ou d'un logement accompagné socialement dans la perspective de*

*l'accès au logement autonome. Il contribue de ce fait à la prévention des expulsions locatives et de l'endettement des ménages.*

*Il attribue des aides financières pour le paiement des impayés de loyer, d'énergie et d'eau, de charges locatives et d'assurance.*

*Parallèlement, le FSL dispose d'une équipe de travailleurs sociaux qui proposent des accompagnements individuels ou collectifs aux ménages en vue du maintien dans leur logement, dans les meilleures conditions possibles.*

**« Le partenariat entre le FSL de Gironde et les entreprises de l'eau est très important.**

**Il facilite la prise en compte des difficultés des ménages, la lutte contre la précarité hydrique, la prévention de l'endettement des ménages. »**

### Observez-vous actuellement une tendance dans l'activité du FSL de Gironde ?

*Le dispositif d'aide aux impayés d'eau a été très sollicité en 2012 (avec plus de 3 500 demandes), et s'est stabilisé depuis (plus de 3 200 dossiers reçus en 2013).*

*De même, on observe une augmentation globale des montants des factures impayées pour lequel le FSL intervient (souvent plus de 1 000 €).*

*Le montant des aides a augmenté de manière significative (de 30 % entre 2010 et 2013), portant l'aide moyenne à 188 €. Il est important de signaler que des abandons de créance consentis par les entreprises de l'eau viennent compléter les interventions du FSL.*

### Comment appréciez-vous le partenariat liant le FSL de Gironde aux entreprises de l'eau ?

*Le partenariat établi avec les entreprises de l'eau est très important. Il facilite la prise en compte des difficultés des ménages, la lutte contre la précarité hydrique, la prévention de l'endettement des ménages.*

*Les entreprises de l'eau partenaires du FSL sont représentées au Conseil d'Administration et dans les commissions d'attribution des aides. Cela permet de prendre des décisions concertées, dans l'intérêt des ménages en difficulté. C'est un appui indispensable dans la compréhension de la politique de l'eau et son application.*

*Le FSL de Gironde, qui a déjà été consulté pour des expérimentations en cours, est particulièrement concerné et intéressé par les projets liés à la mise en œuvre de la tarification sociale de l'eau.*

**« Améliorer les dispositifs existants tout en conciliant les enjeux sociaux, économiques et environnementaux des services publics d'eau, dans un objectif de durabilité de ces derniers. »**

En France, l'enjeu en matière d'accès à l'eau étant davantage celui du maintien d'un service permanent que celui du raccordement au réseau, la mise en place de procédures visant à un recouvrement plus responsable des factures constitue un objectif pertinent pour l'amélioration de l'accès à l'eau.

# actualités

## Nos entreprises, partenaires des collectivités pour atteindre les objectifs fixés par le Gouvernement

Sous le contrôle des élus locaux, les entreprises membres de la FP2E poursuivent, dans leurs activités, les objectifs fixés en 2014 par la Ministre de l'Écologie, Ségolène Royal, pour renforcer l'efficacité de la politique de l'eau en France.



Dépasant leurs expertises traditionnelles dans la gestion des services, nos entreprises interviennent de plus en plus sur le « grand cycle de l'eau » dans une finalité de préservation des ressources et de maintien de la biodiversité.

Conscientes de l'importance d'une **préservation qualitative des ressources en eau**, elles visent, avec d'autres acteurs du secteur, **l'objectif de diminution des pollutions d'origine agricole**, par le développement d'actions préventives. Depuis plusieurs années, elles concrétisent leur engagement dans le cadre d'un **partenariat avec les chambres d'agriculture pour la protection des captages d'eau**. Cette démarche se décline au regard du doublement des captages prioritaires fixés par le Gouvernement lors de la 2<sup>ème</sup> Conférence Environnementale, et vise à accompagner les agriculteurs vers l'évolution de pratiques plus durables.

En cohérence avec la directive européenne relative à **l'amélioration de la qualité des eaux littorales et de rivière**, nos entreprises ont mis au point **des dispositifs de surveillance et de gestion de la qualité des eaux de baignade**. Elles conçoivent, par ailleurs, des technologies d'analyse toujours plus fines pour la recherche des micropolluants.

Pour répondre **aux objectifs de préservation quantitative des ressources**, les entreprises renforcent leurs efforts pour la lutte contre les gaspillages, dont la Ministre de l'Écologie fait un objectif prioritaire. **Elles accompagnent les collectivités locales dans la mise en œuvre d'une gestion patrimoniale** des réseaux d'eau, afin d'optimiser leur performance. Ainsi ont-elles publié, en partenariat avec l'AMF et la FDEI\*, les canalisateurs et les bureaux d'ingénierie, un guide de bonnes pratiques visant à aider les collectivités dans la réalisation du recensement de leur patrimoine. Sur le terrain, elles déploient des techniques très sophistiquées permettant la détection des fuites en temps réel.

Afin de limiter les prélèvements excessifs sur la ressource, les entreprises de l'eau contribuent au développement de solutions alternatives : notamment, la réalimentation des nappes phréatiques (à hauteur de près de 75 000 000 de m<sup>3</sup> d'eau en France, chaque année), et la réutilisation des eaux usées épurées, dont le développement nécessiterait un cadre réglementaire européen.

Enfin, **pour faciliter l'accès à l'information sur l'eau**, nos entreprises participent, au sein des instances du secteur et aux côtés des associations de consommateurs, aux travaux visant à l'amélioration des factures d'eau pour les usagers, et **elles encouragent le renforcement de l'observatoire des services d'eau et d'assainissement**, qui collecte sur le plan national les indicateurs de performance des services.

\* Fédération des Distributeurs d'Eau Indépendants



Tout savoir en 1 clic sur le service public de l'eau dans la cité

Si le baromètre « Les Français et l'eau » révèle la bonne image du service public de l'eau en France, il montre également la persistance de malentendus. C'est pourquoi, le Centre d'information sur l'eau propose sur son site Internet\*\* un nouvel outil pour comprendre le fonctionnement du service public de l'eau au cœur de la cité : d'où vient l'eau du robinet, comment est-elle rendue potable puis dépolluée après usage, etc.

Ce site met en scène les principales questions sur le service de l'eau : une ville illustrée intègre des schémas représentant les principaux « lieux » du service de l'eau. Des réponses claires et synthétiques sont apportées sur le service et les professionnels qui permettent de produire et de protéger l'eau durant son parcours, et d'accompagner les usagers au quotidien.

\*\* Site web du Centre d'information sur l'eau : [www.cieau.com/maville](http://www.cieau.com/maville)



LES ENTREPRISES  
DE L'EAU

La FP2E a pour membres les sociétés :  
Lyonnaise des Eaux,  
Nantaise des Eaux Services,  
Saur, Sefo, Sogedo  
et Veolia.

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

48, rue de la Bienfaisance, 75 008 Paris - Tél. : 01 53 70 13 58 - Fax : 01 53 70 13 41 - E-mail : [fp2e@fp2e.org](mailto: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 : Mehmet Akyel, Caroline Asso, Gilles Boulanger, Raymond Hernandez, Bernard Jouglain, Laurent Maillard, Tristan Mathieu, Gwladys Ramette, Nicolas de Saint-Martin, Igor Semo, Joëlle de Villeneuve

Crédits photos : Photocenter Suez Environnement - William Daniels / Sylvain Hitau - Sabrina Quignon / Agence Veolia Eau Lyonnaise des Eaux - Christophe Daguet / Christophe Majani d'Inguimbert / Veolia

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

Imprimé sur du papier issu de forêts gérées équitablement