

Veolia Eau déploie son programme de solidarité "Eau pour tous"

Dossier de la rédaction de H2o
December 2012

Depuis 2008, 27 initiatives ont été lancées auprès de 5 millions de personnes.

De nombreux ménages rencontrent des difficultés dans la gestion quotidienne de leur budget logement où la part de l'eau peut devenir une charge importante. En l'absence de cadre législatif global, Veolia Eau a choisi de proposer des solutions locales réparties dans tout l'hexagone : le programme de solidarité "Eau pour tous", une approche progressive basée sur la responsabilité des acteurs.

Les constats -

Dans un pays où l'enjeu de l'accès à l'eau n'est pas celui de la connexion au réseau mais celui de l'accès permanent au service, le retour d'expérience de Veolia Eau permet de dresser les constats suivants : 1. La tarification sociale est une réponse partielle au besoin de solidarité qui ne s'adresse qu'aux abonnés directs du service public de l'eau ; 2. Les dispositions d'aides devraient être accessibles à tous les usagers des services publics d'eau qu'ils soient abonnés directs ou non. La seule solution pratique et économiquement viable est l'individualisation de l'accès au service public par le déploiement du compteur individuel qu'il conviendrait d'accroître ; 3. Les solutions d'allègement de la facture (abandon de créance) ou de la charge du paiement (échancier de paiement) ne répondent qu'à une partie du besoin de solidarité locale : la demande de solidarité n'est pas que financière. Il existe un besoin d'écoute et d'accompagnement ; 4. La solidarité ne peut s'exercer de manière unique au niveau national. Pour être efficace elle doit être menée localement, sous l'impulsion des collectivités locales afin de tenir compte du degré de précarité des populations, du tissu associatif local, du type d'habitat (individuel ou collectif).

À partir de ces éléments, Veolia Eau a construit un dispositif solidaire global adaptable aux enjeux de chaque collectivité. Avec sa filiale m2ocity, la division Eau de Veolia Environnement tend à faciliter le déploiement du compteur individuel afin d'accroître l'individualisation de l'accès au service public de l'eau.

Le programme "Eau pour tous" -

Le programme "Eau pour tous" permet à chaque collectivité d'ouvrir la démarche de solidarité locale à tous les usagers du service. Il s'inscrit en complément de la tarification sociale ou équitable et conjugue trois catégories d'aides : 1. des solutions d'urgence pour maintenir l'accès au service en proposant des aides financières adaptées aux situations individuelles : échancier de paiement, abandon de créance, chèque eau ; 2. des solutions d'assistance pour aider à

maîtriser durablement son budget et ses consommations ; 3. des solutions de prévention pour alerter en cas de surconsommation inhabituelle.

Le dispositif est conçu pour être adapté aux besoins concrets de chaque territoire en concertation avec les acteurs sociaux et associatifs locaux. Veolia Eau travaille en collaboration avec les centres d'action sociale communaux, l'union nationale des PIMMS (Points Information Médiation Multi-Services) et leurs implantations dans les régions, mais aussi avec des associations telles Unicités - Les Médiateurs - jeunes du service civique qui font entrer l'écologie dans les quartiers populaires - ou les relais locaux de la Fondation Agir contre l'Exclusion.

En 2011, le programme "Eau pour tous" a permis d'accorder 190 000 échelonniers de paiement et d'abandonner 22 000 créances. Plus de 2 millions d'euros ont aussi été consacrés à l'aide d'urgence via les fonds de solidarité logement et l'attribution de chèque eau (ou chèque d'accompagnement personnalisés).

L'efficacité et l'utilité du dispositif "Eau pour tous" sont évaluées localement et s'accompagnent d'actions de formation pour les conseillers clientèle en relation directe avec les personnes aidées. Les sept campus (centres de formation) de Veolia Environnement en France dispensent des formations axées sur l'écoute et la médiation.

Une approche fondée sur la responsabilité des acteurs
 - L'approche de Veolia Eau est fondée sur la responsabilité partagée des différentes parties prenantes du service : la collectivité, l'opérateur de service et l'utilisateur. Elle permet à chacun d'exercer ses droits et de mettre en œuvre ses devoirs : droit d'assistance et d'égalité devant le service public pour les usagers et devoir de maîtrise de leurs consommations ; devoir d'information et d'engagement de l'opérateur dans la mise en œuvre de solutions efficaces ; devoir de l'autorité publique de lutter contre l'exclusion.

Veolia Environnement - 05-12-2012