Veolia Eau dÃ©ploie son programme de solidaritÃ© "Eau pour tous"

Dossier de
 la rÃ©daction de H2o
December 2012

Depuis 2008, 27 initiatives ont Ã©tÃ© lancÃ©es auprÃ¨s de 5 millions de personnes.

De nombreux mÃ©nages rencontrent des difficultÃ©s dans la gestion quotidienne de leur budget logement oÃ¹ la part de l'eau peut devenir une charge importante. En l'absence de cadre lÃ©gislatif global, Veolia Eau a choisi de proposer des solutions locales rÃ©parties dans tout l'hexagone : le programme de solidaritÃ© "Eau pour tous", une approche progressive basÃ©e sur la responsabilitÃ© des acteurs.

Les constats -
Dans un pays oÃ¹ l'enjeu de l'accÃ¨s Ã l'eau n'est pas celui de la connexion au rÃ©seau mais celui de l'accÃ¨s permanent au service, le retour d'expÃ©rience de Veolia Eau permet de dresser les constats suivants : 1. La tarification sociale est une rÃ©ponse partielle au besoin de solidaritÃ© qui ne s'adresse qu'aux abonnÃ©s directs du service public de l'eau ; 2. Les dispositions d'aides devraient Ãªtre accessibles Ã tous les usagers des services publics d'eau qu'ils soient abonnÃ©s directs ou non. La seule solution pratique et Ã©conomiquement viable est l'individualisation de l'accÃ¨s au service public par le dÃ©ploiement du tÃ©lÃ©relevÃ© qu'il conviendrait d'accÃ©lÃ©rer ; 3. Les solutions d'allÃ¨gement de la facture (abandon de crÃ©ance) ou de la charge du paiement (Ã©chÃ©ancier de paiement) ne rÃ©pondent qu'Ã une partie du besoin de solidaritÃ© locale : la demande de solidaritÃ© n'est pas que financiÃ¨re. Il existe un besoin d'Ã©coute et d'accompagnement ; 4. La solidaritÃ© ne peut s'exercer de maniÃ¨re unique au niveau national. Pour Ãªtre efficace elle doit Ãªtre menÃ©e localement, sous l'impulsion des collectivitÃ©s locales afin de tenir compte du degrÃ© de prÃ©caritÃ© des populations, du tissu associatif local, du type d'habitat (individuel ou collectif).

Ã€ partir de ces Ã©lÃ©ments, Veolia Eau a construit un dispositif solidaire global adaptable aux enjeux de chaque collectivitÃ©. Avec sa filiale m2ocity, la division Eau de Veolia Environnement tend Ã faciliter le dÃ©ploiement du tÃ©lÃ©relevÃ© afin d'accÃ©lÃ©rer l'individualisation de l'accÃ¨s au service public de l'eau.

Le programme "Eau pour tous" -
Le programme "Eau pour tous" permet Ã chaque collectivitÃ© d'ouvrir la dÃ©marche de solidaritÃ© locale Ã tous les usagers du service. Il s'inscrit en complÃ©ment de la tarification sociale ou Ã©quitable et conjugue trois catÃ©gories d'aides : 1. des solutions d'urgence pour maintenir l'accÃ¨s au service en proposant des aides financiÃ¨res adaptÃ©es aux situations individuelles : Ã©chÃ©ancier de paiement, abandon de crÃ©ance, chÃ¨ques eau ; 2. des solutions d'assistance pour aider Ã

maÃ®triser durablement son budget et ses consommations ; 3. des solutions de prÃ©vention pour alerter en cas de surconsommation inhabituelle.

Le dispositif est conÃ§u pour Ãªtre adaptÃ© 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 MÃ©diation Multi-Services) et leurs implantations dans les rÃ©gions, mais aussi avec des associations telles UnicitÃ©s - Les MÃ©diaterre - jeunes du service civique qui font entrer l'Ã©cologie 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 Ã©chÃ©anciers de paiement et d'abandonner 22 000 crÃ©ances. Plus de 2 millions d'euros ont aussi Ã©tÃ© consacrÃ©s Ã l'aide d'urgence via les fonds de solidaritÃ© logement et l'attribution de chÃ¨ques eau (ou chÃ¨que d'accompagnement personnalisÃ©).

L'efficacitÃ© et l'utilitÃ© du dispositif "Eau pour tous" sont Ã©valuÃ©es localement et s'accompagnent d'actions de formation pour les conseillers clientÃ¨le en relation directe avec les personnes aidÃ©es. Les sept campus (centres de formation) de Veolia Environnement en France dispensent des formations axÃ©es sur l'Ã©coute et la mÃ©diation.

Une approche fondÃ©e sur la responsabilitÃ© des acteurs
- L'approche de Veolia Eau est fondÃ©e sur la responsabilitÃ© partagÃ©e des diffÃ©rentes parties prenantes du service : la collectivitÃ©, l'opÃ©rateur de service et l'usager. Elle permet Ã chacun d'exercer ses droits et de mettre en œuvre ses devoirs : droit d'assistance et d'Ã©galitÃ© devant le service public pour les usagers et devoir de maÃ®trise de leurs consommations ; devoir d'information et d'engagement de l'opÃ©rateur dans la mise en œuvre de solutions efficaces ; devoir de l'autoritÃ© publique de lutter contre l'exclusion.

Veolia Environnement - 05-12-2012