Coupures d'eau

Dossier de
 Manon GIRI
September 2016

Les distributeurs d'eau continuent de faire face aux impayÃ©s en coupant l'eau des usagers. Outre qu'il s'agit lÃ d'un chantage honteux concernant un bien vital, c'est Ã©galement une pratique illÃ©gale depuis maintenant deux ans. TÃ©moignage de Manon GIRI de la Coordination Eau ÃŽle-de-France, septembreÂ 2016.

Du refus de certains distributeurs de se plier Ã la loi Brottes Â

Les distributeurs d'eau cherchent rÃ©guliÃ¨rement Ã faire face aux impayÃ©s en coupant l'eau des usagers. Outre qu'il s'agit lÃ d'un chantage honteux concernant un bien vital, c'est Ã©galement une pratique illÃ©gale depuis maintenant deux ans.

Manon GIRICoordination EauÂ ÃŽle-de-France

photo Atelier participatif de la Coordination Eau IDF H2o - septembre 2016

Â

Les coupures d'eau se chiffrent, aujourd'hui encore, Ã des milliers sur tout le territoire franÃ§ais. Aucune multinationale ne donne de chiffres prÃ©cis, qu'il s'agisse des coupures ou du nombre d'impayÃ©s et de leurs impacts sur leur chiffre d'affaires. Le seul chiffre avancÃ© concernant le deuxiÃ¨me point est celui de l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (ONEMA), qui Ã©voque un taux d'impayÃ©s de 1,18 % en 2010, soit environ 280 000 abonnÃ©s avec impayÃ©s su 23,6 millions d'abonnÃ©s en France, une goutte d'eau dans un ocÃ©an !

Couper l'eau Ã un mÃ©nage n'est pas anodin et a de grandes rÃ©percussions sur la vie du foyer

Couper l'eau, c'est priver ces foyers d'accÃ¨s aux sanitaires, Ã l'eau chaude et au chauffage. C'est les obliger Ã empiler les bidons dans les cuisines, Ã aller rÃ©clamer aux voisins, Ã la famille un accÃ¨s Ã une douche, Ã des toilettes, se rendre dans les cimetiÃ¨res, seuls points d'eau public accessible... Tout cela pour des dettes souvent dÃ©risoires. En fonction des tÃ©moignages, les sommes rÃ©clamÃ©es vont de 21 euros Ã plusieurs milliers.

Souvent, les victimes de coupures d'eau voient opposer Ã leurs protestations des conseils risibles du service client des multinationales, comme cette femme Ã laquelle l'agent d'une multinationale suggÃ¨re d'"acheter des lingettes pour nettoyer ses enfants". Parfois, les cas s'enlisent, les multinationales de l'eau sachant trÃ¨s bien manier les pÃ©nalitÃ©s de

retard et les frais de coupures. Les dettes initiales s'alourdissent et les privations d'eau se pÃ©rennisent. Certaines personnes ont Ã©tÃ© privÃ©es d'eau pendant plusieurs annÃ©es, d'autres contraintes de louer un nouveau logement alors qu'elles sont propriÃ©taires de leur domicile pour avoir l'eau.

Couper l'eau est d'une violence inouÃ¯e, c'est la privation d'un bien vital, qu'une dette ne peut en aucun cas justifier, malgrÃ© cela, les distributeurs d'eau continuent Ã la pratiquer. Pourtant, cela fait plus de deux ans et demi que la loi interdit cette pratique.

Pourquoi alors les distributeurs d'eau persistent ?

La loi est pourtant claire depuis la modification de l'article L. 115-3 du CASF par la loi Brottes nÂ° 2013-312 du 15 avril 2013

Si certains, comme Suez ou le petit nombre de rÃ©gies publiques qui pratiquaient les coupures, ont mis fin Ã ce dispositif, d'autres n'abandonnent pas, comme Veolia ou Saur. Dans les nombreux procÃ¨s intentÃ©s par des usagers, avec le soutien d'organisations comme la Coordination Eau ÃŽle-de-France ou de la Fondation France LibertÃ©, les distributeurs ont toujours Ã©tÃ© condamnÃ©s par les tribunaux. Leur argument pour justifier les coupures d'eau, se plaÃ§ait dans le domaine de la mauvaise foi des usagers et de la coupure d'eau comme seul moyen rÃ©ellement efficace pour recouvrer leurs crÃ©ances. Or, d'autres moyens existent pour les distributeurs. Ces derniers ont des services juridiques importants, qui peuvent mettre en place les dispositifs de recouvrement de crÃ©ances pouvant aller jusqu'Ã la saisie directe sur salaire ou sur compte bancaire. Mais ces mÃ©thodes Ã©pargnent Ã©videmment les personnes non solvables... Ceci explique-t-il cela ?

Les distributeurs, aprÃ¨s avoir Ã©tÃ© condamnÃ©s plus d'une quinzaine de fois par les tribunaux suite Ã des coupures d'eau, cherchent maintenant Ã l'emporter sur le terrain des rÃ©ductions de dÃ©bit, ou lentillage. Cette pratique consiste Ã placer une lentille dans les tuyaux pour rÃ©duire le dÃ©bit d'eau. Selon les distributeurs, il ne s'agit pas lÃ d'une coupure puisque l'eau coule toujours. NÃ©anmoins, le plus souvent, l'eau s'Ã©coule si lentement que la douche est inutilisable, idem pour les toilettes.

LÃ encore les multinationales de l'eau cherchent la faille dans la rÃ©daction de la loi Brottes pour poursuivre cette pratique. La pratique permet aux distributeurs d'engranger de nouveaux profits, puisque bien souvent ils facturent la pastille et sa pose. Et l'usager, encore une fois, voit sa dette initiale doubler voire tripler.

Les tribunaux amenÃ©s Ã juger de ces cas de rÃ©ductions ont jusqu'Ã maintenant dÃ©boutÃ© les entreprises de distribution. juge reconnaÃ®t en effet que cette pratique est une atteinte au droit Ã un logement dÃ©cent. La Cour d'appel de Limoges vient de confirmer un jugement en premiÃ¨re instance du 6 janvier 2016 (Chambre civile de la Cour d'appel de Limoges, arrÃªt du 15 septembre 2016, SAS Saur contre Madame ..., Fondation France LibertÃ©s, Association Coordination Eau ÃŽle-de-France). .

Â

TÃ‰MOIGNAGE

Lors de ma mission de service civique, qui s'est dÃ©roulÃ©e au sein de la Coordination Eau ÃŽle-de-FranceÂ du 1er fÃ©vrier 29 juillet 2016, j'ai Ã©tÃ© en charge du suivi des dossiers des personnes subissant une coupure ou une rÃ©duction de dÃ©bit d'eau. Cette mission m'a conduit Ã apprÃ©hender la rÃ©alitÃ© des coupures d'eau que j'ignorais jusqu'alors.

Pour les personnes subissant cette sanction, il s'agit d'une double peine : un handicap total dans la vie quotidienne du fait de la coupure ou de la rÃ©duction d'eau et une dÃ©pendance Ã la solidaritÃ© familiale ou du voisinage pour se procurer de l'eau. Mais ces personnes doivent Ã©galement subir le mÃ©pris affichÃ© de la part des distributeurs d'eau. Il s'agit d'une caractÃ©ristique Â commune Ã tous les tÃ©moignages que j'ai pu recueillir. Bien que ces distributeurs d'eau soient en flagrante illÃ©galitÃ©, ils rejettent immanquablement la faute sur l'usager et ne font aucun effort pour trouver un arrangement amiable. Ceci rÃ©vÃ¨le une culture d'entreprise forte qui encourage la suspicion et la dÃ©fiance envers toute personne connaissant des difficultÃ©s financiÃ¨res, et ce contexte conduit immanquablement Ã une rupture de dialogue entre le distributeur et les usagers, entiÃ¨rement dÃ©munis.

Les distributeurs d'eau considÃ¨rent l'eau comme un bien marchand comme un autre et refusent en consÃ©quence de considÃ©rer son caractÃ¨re vital. DÃ¨s lors, ils estiment normal de ne plus fournir ce service aux "mauvais payeurs". MalgrÃ© les nombreux procÃ¨s gagnÃ©s par la Coordination Eau IDF et la Fondation France LibertÃ©, cet esprit perdure.Â Ã€ part une mÃ©diatisation systÃ©matique des cas et leur "judiciarisation", il n'existe guÃ¨re d'autre voie de recours et de solution et seuls des comitÃ©s de citoyens pourront faire plus efficacement pression sur les Ã©lus et sur les distributeurs d'eau.