

L'accès et le maintien à la fourniture d'eau

« L'usage de l'eau appartient à tous et chaque personne physique, pour son alimentation et son hygiène, a le droit d'accéder à l'eau potable dans des conditions économiquement acceptables par tous. »

Code de l'environnement, article L210-1.

1. Le droit à l'accès à l'eau

« L'eau fait partie du patrimoine commun de la nation. Sa protection, sa mise en valeur et le développement de la ressource utilisable, dans le respect des équilibres naturels, sont d'intérêt général.

L'usage de l'eau appartient à tous et chaque personne physique, pour son alimentation et son hygiène, a le droit d'accéder à l'eau potable dans des conditions économiquement acceptables par tous.

Les coûts liés à l'utilisation de l'eau, y compris les coûts pour l'environnement et les ressources elles-mêmes, sont supportés par les utilisateurs en tenant compte des conséquences sociales, environnementales et économiques ainsi que des conditions géographiques et climatiques. »¹

« Toute personne bénéficie d'un accès au moins quotidien à son domicile, dans son lieu de vie ou, à défaut, à proximité de ces derniers, à une quantité d'eau destinée à la consommation humaine suffisante pour répondre à ses besoins en boisson, en préparation et cuisson des aliments, en hygiène corporelle, en hygiène générale ainsi que pour assurer la propreté de son domicile ou de son lieu de vie.

La quantité suffisante d'eau destinée à la consommation humaine est comprise, selon la situation des personnes, entre cinquante et cent litres d'eau par personne et par jour disponible au domicile ou dans le lieu de vie des personnes ou, à défaut, en un point d'accès le plus proche possible, compte tenu des contraintes techniques, géographiques et topographiques et des servitudes auxquelles sont assujettis les territoires concernés.

Les communes ou leurs établissements publics de coopération, en tenant compte des particularités de la situation locale, prennent les mesures nécessaires pour améliorer ou préserver l'accès de toute personne à l'eau destinée à la consommation humaine. Ces mesures permettent de garantir l'accès de chacun à l'eau destinée à la consommation humaine, même en cas d'absence de raccordement au réseau public de distribution d'eau destinée à la consommation humaine, y compris des personnes en situation de vulnérabilité liée à des facteurs sociaux, économiques ou environnementaux. L'accès à l'eau destinée à la consommation humaine peut être temporairement suspendu en cas d'interruptions programmées du service de distribution d'eau ou de ruptures d'approvisionnement ou dans le cadre de la mise en œuvre, par le Préfet de département, des mesures de rationnement.

Une eau destinée à la consommation humaine est une eau propre et salubre qui, seule, convient aux usages liés à la boisson, à la préparation et à la cuisson des aliments, à l'hygiène corporelle, à l'hygiène générale et à la propreté, aux autres usages domestiques dans les lieux publics et privés, ainsi qu'à la préparation des denrées et marchandises destinées à l'alimentation humaine dans les entreprises du secteur alimentaire.

¹. Code de l'environnement, article L210-1

Toute personne qui met à la disposition du public de l'eau destinée à la consommation humaine, à titre onéreux ou à titre gratuit et sous quelque forme que ce soit, y compris sous forme de glace alimentaire, est tenue de s'assurer que cette eau est propre et salubre. »²

2. La minoration de la facture

2.1. La tarification sociale de l'eau

« Une expérimentation est engagée en vue de favoriser l'accès à l'eau et de mettre en œuvre une tarification sociale de l'eau.

L'expérimentation peut inclure la définition de tarifs tenant compte de la composition ou des revenus du foyer, l'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau ou d'une aide à l'accès à l'eau. Cette expérimentation est engagée par les collectivités territoriales organisatrices des services d'eau et d'assainissement, les groupements auxquels elles ont transféré cette compétence et les départements qui le demandent. La demande d'expérimentation est transmise au préfet de Département. Les collectivités territoriales demandant à participer à l'expérimentation en informent l'agence de l'eau ou, dans les départements d'outre-mer, l'office de l'eau.

En application de l'expérimentation, le service assurant la facturation de l'eau peut procéder au versement d'aides pour l'accès à l'eau par les foyers ayant des difficultés de paiement de leurs factures d'eau et dont les ressources sont insuffisantes.

Lorsque l'aide au paiement des factures d'eau concerne la distribution d'eau et l'assainissement, une convention de mise en œuvre de l'expérimentation est passée entre le service assurant la facturation de l'eau, les gestionnaires de services et les collectivités territoriales dont il perçoit les redevances.

Pour la mise en œuvre de l'expérimentation :

- la facturation d'eau potable aux abonnés domestiques par les services concernés peut tenir compte du caractère indispensable de l'eau potable pour les abonnés en situation particulière de vulnérabilité en instaurant un tarif progressif pouvant inclure une première tranche de consommation gratuite. La progressivité du tarif, pour les services concernés par l'expérimentation, peut être modulée pour tenir compte des revenus ou du nombre de personnes composant le foyer, le prix au mètre cube de la tranche de consommation supérieure ne pouvant toutefois excéder plus du double du prix moyen du mètre cube pour une consommation de référence fixée par arrêté des ministres chargés de l'environnement et de la consommation ;
- les communes ou leurs groupements concernés par l'expérimentation peuvent contribuer à son financement en prenant en charge dans leur budget propre tout ou partie du montant de l'aide attribuée par le service pour le paiement des factures d'eau des foyers en situation de précarité ou ayant des difficultés de paiement de leurs factures d'eau ;
- à défaut d'intervention du fonds de solidarité pour le logement, le versement est réalisé au centre communal ou intercommunal d'action sociale pour la durée de l'expérimentation.

Le projet d'expérimentation est présenté pour avis à la commission consultative des services publics locaux, qui est informée du déroulement et des résultats de l'expérimentation.

Peuvent être associés à l'expérimentation les gestionnaires assurant la facturation des services d'eau et d'assainissement concernés, le département, les agences de l'eau et, dans les départements d'outre-mer, les offices de l'eau, les associations de gestionnaires publics ou privés d'immeubles d'habitation, les associations de locataires, les organismes de gestion du logement social dans les collectivités territoriales concernées et, le cas échéant, les caisses locales d'allocations familiales gestionnaires des aides au logement.

Les organismes de sécurité sociale, de gestion de l'aide au logement ou de l'aide sociale fournissent aux services engageant l'expérimentation les données nécessaires pour établir la tarification sociale de l'eau ou attribuer une aide au paiement des factures d'eau ou une aide à l'accès à l'eau aux foyers dont les ressources sont insuffisantes, la Commission nationale de l'informatique et des libertés étant préalablement consultée.

². CSP, articles L1321-1-As et R1321-1-A.

Le Comité national de l'eau est chargé du suivi et de l'évaluation de l'expérimentation. Il remet au Gouvernement, avant la fin de l'année 2015, un rapport décrivant les actions engagées dans le cadre de l'expérimentation et, avant la fin de l'année 2017, un rapport d'évaluation et de proposition, un rapport intermédiaire étant remis avant la fin de l'année 2016. Ces rapports sont transmis aux collectivités territoriales qui ont participé à l'expérimentation pour observations.

L'agence de l'eau et, dans les départements d'outre-mer, l'office de l'eau peuvent apporter des aides aux études de définition et de suivi de l'expérimentation, dans la limite de la moitié des dépenses. L'Office national de l'eau et des milieux aquatiques prend en charge l'évaluation des expérimentations au plan national et apporte un concours financier aux offices de l'eau pour la réalisation des études dans les départements d'outre-mer, dans la limite d'un montant global annuel d'un million d'euros.

Les collectivités territoriales organisatrices des services d'eau et d'assainissement, les groupements auxquels elles ont transféré cette compétence et les départements qui le demandent ayant mis en place une telle expérimentation évaluent cette dernière au sein du rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau potable en établissant une partie chiffrant les coûts de gestion rendus nécessaires par la mise en œuvre du dispositif d'aide sociale, afin de les comparer au volume d'aides apportées. »³

2.2. Le traitement des impayés

« Aucuns frais liés au rejet de paiement ne peuvent être imputés par les services d'eau potable et d'assainissement aux personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels qui ont obtenu, pour la facture ayant généré des frais de rejet de paiement par la banque ou dans les douze mois précédant la date limite de paiement de ladite facture, une aide accordée pour le paiement de la fourniture d'eau par le Fonds de solidarité pour le logement ou le centre communal d'action sociale ou qui bénéficient, le cas échéant, d'un tarif social mis en place par le service public d'eau potable ou d'assainissement. »⁴

▪ La procédure de traitement

« Lorsqu'un consommateur d'eau n'a pas acquitté sa facture dans un délai de 14 jours après sa date d'émission ou à la date limite de paiement, lorsque cette date est postérieure, son fournisseur l'informe par un premier courrier qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 15 jours sa fourniture pourra être suspendue.

A défaut d'accord entre le consommateur et le fournisseur sur les modalités de paiement dans le délai supplémentaire de 15 jours, ce dernier peut procéder à la réduction ou à la coupure et en avise le consommateur au moins 20 jours à l'avance par un second courrier dans lequel il informe ce consommateur que ce dernier peut saisir les services sociaux.

Par dérogation et pour la fourniture de sa résidence principale, lorsqu'un consommateur bénéficie d'un tarif social de la part de son fournisseur, lorsqu'il a déjà reçu une aide d'un fonds de solidarité pour le logement pour régler une facture auprès de ce même fournisseur et qu'il n'a pas acquitté sa facture à l'expiration du premier délai défini ci-dessus, son fournisseur l'informe par un premier courrier :

- *qu'à défaut de règlement dans un délai supplémentaire de 30 jours sa fourniture pourra être suspendue ;*
- *qu'il peut saisir les services sociaux du département et les services sociaux communaux⁵ afin de permettre l'examen de sa situation. A cette fin, le fournisseur précise dans le courrier qu'il tient à sa disposition les coordonnées des services sociaux du département et, le cas échéant, des services sociaux communaux ;*
- *que, sauf opposition de sa part et afin de faciliter l'examen de sa situation, le fournisseur transmettra les informations mentionnées ci-dessus aux services sociaux du département et, le cas échéant, aux services sociaux communaux. Le consommateur bénéficie d'un délai, qui ne peut être inférieur à 8 jours, pour exprimer son opposition à cette transmission d'information.*

Lorsque ce délai est écoulé et si le consommateur n'a pas fait connaître son opposition, le fournisseur transmet aux services sociaux du département et, le cas échéant, aux services sociaux communaux les seules données

³. Loi 2013-312, article 28. Ces dispositions font l'objet d'un développement dans l'instruction ministérielle du 04.03.2014.

⁴. CGCT, article L2224-12-2-1.

⁵. « Le terme de « services sociaux communaux » désigne le centre communal ou intercommunal d'action sociale ou, à défaut, le maire de la commune du lieu de résidence du consommateur. »

nécessaires à l'appréciation de la situation du consommateur. Il s'agit de ses nom et prénom, de son adresse, de son option tarifaire pour l'électricité, du montant de sa dette en valeur ainsi que de la période de consommation correspondante.

A défaut d'accord entre le consommateur et le fournisseur sur les modalités de paiement dans le délai de 30 jours et en l'absence d'une demande d'aide déposée auprès du fonds de solidarité pour le logement, le fournisseur peut procéder à la réduction ou à la coupure et en avise le consommateur au moins 20 jours à l'avance par un second courrier.

A compter de la date de dépôt du dossier auprès du FSL, le consommateur bénéficie du maintien de la fourniture d'eau. A défaut d'une décision d'aide prise dans un délai de deux mois, le fournisseur peut procéder à la réduction ou à la coupure et en avise par courrier au moins 20 jours à l'avance le consommateur.

Lorsqu'une aide a été attribuée par le fonds de solidarité pour le logement pour couvrir une partie de la dette, le fournisseur propose au consommateur, le cas échéant, des modalités pour le règlement du solde de la dette et en informe le fonds de solidarité pour le logement.

Lorsqu'une réduction de fourniture ou une coupure pour impayé a été effectuée et que l'alimentation n'a pas été rétablie dans les 3 jours suivants cette réduction ou cette coupure, le fournisseur en informe immédiatement les services sociaux du département et, le cas échéant, les services sociaux communaux.

▪ **L'interdiction d'interruption de la fourniture d'eau**

« Tout au long de l'année, les distributeurs d'eau ne peuvent procéder, dans une résidence principale, à l'interruption, y compris par résiliation de contrat, de la distribution d'eau pour non-paiement des factures. »⁶

Le fournisseur d'eau, lorsqu'il adresse aux personnes en situation d'impayé les courriers de rappel, précise à ces personnes, quelle que soit la date d'expédition de ces courriers, qu'elles peuvent bénéficier du maintien de leur fourniture si elles ont obtenu, dans les douze mois précédant la date limite de paiement de la facture, une aide du fonds de solidarité pour le logement.

Dans ces courriers, le fournisseur d'énergie ou d'eau demande au destinataire de lui communiquer dans un délai de 15 jours la notification d'aide du FSL. A défaut d'une communication de cette notification ou d'une ampliation de celle-ci fournie par le fonds de solidarité pour le logement, le consommateur est considéré comme n'ayant pas bénéficié d'une aide du fonds de solidarité pour le logement.

▪ **Le correspondant « Solidarité – Précarité »**

Chaque fournisseur d'eau approvisionnant des personnes physiques désigne un correspondant « solidarité-précarité » pour les relations avec les services sociaux du département, les services sociaux communaux ainsi qu'avec les associations de défense d'usagers ou de consommateurs qui en feront la demande.

Le correspondant « solidarité-précarité » tient à la disposition des services sociaux du département et des services sociaux communaux les informations relatives aux clients dont la fourniture est réduite ou suspendue. Le correspondant « solidarité-précarité » peut être commun à plusieurs départements et à plusieurs fournisseurs. »⁷

2.2. Les aides du FSL

« 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. »⁸

« Le fonds de solidarité pour le logement accorde, dans les conditions définies par son règlement intérieur, des aides financières sous forme de prêts ou subventions à des personnes en difficulté et qui, occupant

⁶. CASF, article L115-3.

⁷. Décret 2008-780.

⁸. CASF, article L115-3.

régulièrement leur logement, se trouvent dans l'impossibilité d'assumer leurs obligations relatives au paiement des fournitures d'eau. »⁹

« Lorsque le fonds de solidarité pour le logement est saisi d'une demande d'aide relative à une situation d'impayé d'une facture d'eau, il en informe, dans les meilleurs délais, les services sociaux communaux concernés et, s'ils ne le sont déjà, les services sociaux du département et le fournisseur.

La décision du fonds de solidarité pour le logement accordant ou refusant l'aide est prise après consultation des services sociaux communaux. Elle fait l'objet d'une information du fournisseur. »¹⁰

« Une convention est passée entre le département, d'une part, et les représentants de chaque fournisseur d'eau livrant des consommateurs domestiques, d'autre part, afin de définir le montant et les modalités de leur concours financier au fonds de solidarité pour le logement. »¹¹

« Les services publics d'eau et d'assainissement peuvent attribuer une subvention au fonds de solidarité pour le logement afin de contribuer au financement des aides relatives au paiement des fournitures d'eau.

Une convention passée avec le gestionnaire du fonds de solidarité pour le logement détermine les règles de calcul ainsi que les modalités d'attribution et de versement de cette subvention, dont le montant ne peut excéder 0,5 % des montants hors taxes des redevances d'eau ou d'assainissement perçues. »¹²

« Ces conventions précisent les caractéristiques des situations d'impayé qui font l'objet d'une information des services sociaux du département par les fournisseurs avant la mise en œuvre d'une procédure de réduction ou de coupure.

Ces conventions précisent aussi les modalités de l'information par les fournisseurs des services sociaux du département.

Ces conventions fixent en outre :

- *les délais de décision du fonds de solidarité pour le logement en fonction de l'urgence de la situation ;*
- *les délais d'information du fournisseur par le fonds de solidarité pour le logement ;*
- *les modalités de l'échéancier proposé par le fournisseur pour le règlement du solde de la dette du consommateur lorsque le fonds de solidarité a pris en charge une partie de cette dette ;*
- *les actions, coordonnées entre les parties contractantes, de prévention et d'information sur la maîtrise de la consommation en eau, pour les personnes qui bénéficient d'une aide du fonds de solidarité logement ;*
- *les modalités de contribution des fournisseurs à l'évaluation des besoins et aux actions du plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées dans le domaine de la prévention et du traitement des impayés d'eau ainsi qu'à l'évaluation de ces actions.*

Les communes et les centres intercommunaux d'action sociale peuvent être partie à ces conventions. »¹³

3. Les actions pour une consommation raisonnée

3.1 Les actions pédagogiques

Les actions pédagogiques pour une consommation raisonnée de l'énergie comportent généralement un volet consacré à la consommation de l'eau.

3.2. Le repérage des fuites d'eau

« Dès que le service d'eau potable constate une augmentation anormale du volume d'eau consommé par l'occupant d'un local d'habitation susceptible d'être causée par la fuite d'une canalisation, il en informe sans

⁹. Loi 90-449, article 6

¹⁰. Décret 2008-780

¹¹. Loi 90-449.

¹². CGCT, article L2224-12-3-1.

¹³. Décret 2008-780.

délai l'abonné. Une augmentation du volume d'eau consommé est anormale si le volume d'eau consommé depuis le dernier relevé excède le double du volume d'eau moyen consommé par l'abonné ou par un ou plusieurs abonnés ayant occupé le local d'habitation pendant une période équivalente au cours des trois années précédentes ou, à défaut, le volume d'eau moyen consommé dans la zone géographique de l'abonné dans des locaux d'habitation de taille et de caractéristiques comparables.

L'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne s'il présente au service d'eau potable, dans le délai d'un mois à compter de l'information, une attestation d'une entreprise de plomberie indiquant qu'il a fait procéder à la réparation d'une fuite sur ses canalisations.

L'abonné peut demander, dans le même délai d'un mois, au service d'eau potable de vérifier le bon fonctionnement du compteur. L'abonné n'est alors tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne qu'à compter de la notification par le service d'eau potable, et après enquête, que cette augmentation n'est pas imputable à un défaut de fonctionnement du compteur.

A défaut de l'information, l'abonné n'est pas tenu au paiement de la part de la consommation excédant le double de la consommation moyenne. »¹⁴

« Ces dispositions s'appliquent aux augmentations de volume d'eau consommé dues à une fuite sur une canalisation d'eau potable après compteur, à l'exclusion des fuites dues à des appareils ménagers et des équipements sanitaires ou de chauffage.

Lorsque le service d'eau potable constate une augmentation anormale de consommation au vu du relevé de compteur enregistrant la consommation d'eau effective de l'abonné, il en informe l'abonné par tout moyen et au plus tard lors de l'envoi de la facture établie d'après ce relevé. Cette information précise les démarches à effectuer pour bénéficier de l'écrêtement de la facture.

L'attestation d'une entreprise de plomberie à produire par l'abonné indique que la fuite a été réparée en précisant la localisation de la fuite et la date de la réparation.

Le service peut procéder à tout contrôle nécessaire. En cas d'opposition à contrôle, le service engage, s'il y a lieu, les procédures de recouvrement.

Lorsque l'abonné, faute d'avoir localisé une fuite, demande la vérification du bon fonctionnement du compteur, le service lui notifie sa réponse dans le délai d'un mois à compter de la demande dont il est saisi. »¹⁵

« Lorsqu'un abonné bénéficie d'un écrêtement de la facture d'eau potable, les volumes d'eau imputables aux fuites d'eau sur la canalisation après compteur n'entrent pas dans le calcul de la redevance d'assainissement. Ces volumes d'eau sont évalués en fonction de la différence entre le volume d'eau dont l'augmentation anormale a justifié l'écrêtement de la facture d'eau potable et le volume d'eau moyen consommé. »¹⁶

4. Le suivi et l'évaluation

4.1 La compétence communale

« Les communes sont compétentes en matière de distribution d'eau potable. Dans ce cadre, elles arrêtent un schéma de distribution d'eau potable déterminant les zones desservies par le réseau de distribution. »¹⁷

4.2. Le PDALHPD

« Le PDALHPD comprend les mesures destinées à permettre aux personnes et aux familles en difficultés de disposer de la fourniture d'eau. »¹⁸

¹⁴. CGCT, article L2224-12-4.

¹⁵. CGCT, article R2224-20-1.

¹⁶. CGCT, article R2224-19-2.

¹⁷. CGCT, article L2224-7-1.

¹⁸. Loi 90-449, article 2.