**CE Veolia Eau IdF - 25 juillet 2014 : Information du Comité d’Etablissement sur la nouvelle loi sur la tarification de l’eau dite loi “Brottes”**

**Sophie VIDALIS-DUVERT :** La loi Brottes est une nouvelle loi qui porte notamment sur la tarification de l’eau. Elle comporte trois articles (19, 27 et 28) concernant le service public de l’eau et de l’assainissement. Les autres articles concernent des questions énergétiques. Ce texte de loi a été promulgué le 15 avril 2013. La modification importante concernant les services de l’eau et de l’assainissement est inscrite dans l’article 19.

L’article 19 interdit les coupures d’eau dans le cas des résidences principales. Avant la loi, les coupures d’eau étaient interdites lorsque deux conditions simultanées étaient réunies : il fallait que la fourniture concerne une résidence principale et que les occupants bénéficient d’une aide du Fonds de solidarité pour le logement (FSL). La loi du 15 avril a supprimé la seconde condition, mais a maintenu la première. En conséquence, la loi interdit désormais toute coupure d’eau à un logement occupé au titre de résidence principale sans que l’abonné ait à prouver son éligibilité à une aide sociale. En revanche, la loi autorise toujours les réductions de débit pour les résidences principales.

Il existe une incertitude juridique dans l’application de cette loi pour les services d’eau et d’assainissement. En effet, le décret du 13 août 2008, qui définit la procédure en cas d’impayé de facture d’eau, d’électricité, de gaz et de chaleur, autorise les coupures d’eau, y compris dans les résidences principales, sauf si le consommateur a bénéficié d’une aide du FSL depuis moins de 12 mois. En revanche, le décret exclut la réduction du débit de fourniture d’eau (article 1). Cet article L. 115-3 du Code de l’action sociale, issu de l’article 9 de la loi du 15 avril 2013, institue des mesures inverses à celles prévues par la loi précédente. Le décret d’application de la nouvelle loi n’étant pas publié, elle repose sur un décret d’application contraire à son contenu.

Toutes les sociétés du secteur, dont Veolia, ainsi que les régies ont décidé d’attendre la clarification de la situation. Dans l’attente de la sortie du décret d’application de la loi, la pratique antérieure se poursuit. Ce décret pourrait être publié à la fin de l’année 2014, et il aura un certain impact sur l’activité puisque les ordres de fermeture seraient interdits.

**Daniel BARBIER**: J’ai déjà reçu des appels d’abonnés déclarant que l’eau ne pouvait pas être coupée du fait de l’adoption de la loi Brottes.

**Sophie VIDALIS-DUVERT :** Vous devez expliquer que le décret d’application n’est pas en vigueur. Je vais vous communiquer les éléments d’information.

**Daniel BARBIER :** Nous devons en effet être en mesure de fournir cette information car les demandes sont pressantes. Par ailleurs, pour la réduction du débit, des diaphragmes sont utilisés, mais ils empêchent la production d’eau chaude pour les chauffe-eau à gaz. Cette solution n’est pas optimale.

**Pascal BAUDAT :** La finalité de ce dispositif est de laisser l’accès aux toilettes.

**Philippe DENIS :** La réduction de débit induit de réels impacts, notamment sur la production d’eau chaude. Ce type d’impact négatif est inévitable lorsqu’il s’agit de réduire le service suite à un impayé. Cette conséquence est donc cohérente avec la démarche de réduction de débit.

**Daniel BARBIER :** Ne pourrions-nous pas réfléchir à un autre dispositif ? Je me réjouis de l’interdiction de couper l’eau à l’avenir, même si cette disposition va à l’encontre des intérêts de l’entreprise. Par le passé, je devais réaliser 15 coupures par jour. Lorsque les abonnés sortaient pour demander des explications, je leur laissais la journée pour régulariser leur situation. 90 % de ces abonnés se rendaient en agence pour trouver une solution. Les coupures intempestives ne me semblent pas être une solution souhaitable, et peuvent contribuer au fait de perdre des contrats dans certaines communes. Il convient donc peut-être de revoir les processus dans le cadre des impayés.

**Sophie VIDALIS-DUVERT :** Nous transmettrons votre message à Monsieur Schmitt.

**Franck LE ROUX :** Avant la parution du décret, il serait souhaitable que les salariés soient informés de la situation actuelle afin qu’ils puissent répondre aux abonnés.

**Sophie VIDALIS-DUVERT :** Je suis d’accord.

**Franck LE ROUX :** Par ailleurs, pour réduire le débit, il est nécessaire d’accéder au compteur d’eau. Cette opération est compliquée.

**Philippe DENIS :** L’opération consistant à poser un diaphragme est en effet plus lourde que la coupure d’eau.

**Franck LE ROUX :** Il est surtout difficile d’obtenir un accès au compteur. Si les abonnés ne répondent pas aux relances pour régler leurs factures, il est peu probable qu’ils permettent aux agents d’accéder à leurs compteurs. Nous serons confrontés à ce problème à l’avenir.

**Philippe DENIS :** J’estime que les chargés de clientèle sont les salariés les plus concernés par la réforme actuelle. En effet, les agents chargés de la coupure d’eau ne sont pas nécessairement en contact direct avec les clients.

**Franck LE ROUX :** Lorsque les clients sont présents à leur domicile, ils sortent et vont s’adresser à l’agent présent pour la coupure.

**Philippe DENIS :** La problématique de la coupure d’eau n’est pas nouvelle.

**Franck LE ROUX :** En effet, mais la loi modifie l’approche.

**Philippe DENIS :** En l’occurrence, les nouvelles dispositions législatives ne sont pas complètement stabilisées. Nous vous tiendrons informés sur le sujet, mais pour le moment, nous ne modifions pas les aspects opérationnels. Nous demeurons vigilants car la situation va sans doute évoluer dans les semaines, mois ou années à venir. Pour le moment, les différents articles de loi sont incohérents et incompatibles.

**Evelyne ARMAND :** A ce jour, au sein de l’UES, avez-vous connaissance de situations où le client aurait invoqué cette nouvelle loi ?

**Philippe DENIS :** Je n’ai pas encore eu connaissance de telles situations.

**Sophie VIDALIS-DUVERT :** Tant que le décret d’application n’est pas publié, nous considérons que l’article 19 de cette loi n’est pas applicable. Les autres articles sont de moindre impact. L’article 27 traite des tarifs applicables aux occupants d’immeubles à usage principal d’habitation. Il indique que les ménages occupant un tel logement peuvent constituer une catégorie d’usagers à laquelle un tarif spécifique est applicable. Un tel tarif spécifique n’est pas obligatoire pour ces ménages. L’article 28 prévoit une expérimentation en vue de favoriser l’accès à l’eau par la mise en œuvre d’une tarification sociale de l’eau. Cet article s’applique uniquement pour les collectivités qui engagent cette expérimentation. Elles doivent adresser une demande au Préfet avant le 31 décembre 2014, accompagnée d’un avis de la Commission consultative des services publics locaux et d’une information de l’Agence de l’eau.

**Jean HUBERT :** Il existe désormais des compteurs divisionnaires et certains clients disposent d’abonnements auprès de Veolia. Le décret précise-t-il que ces usagers sont concernés ?

**Sophie VIDALIS-DUVERT :** Je ne dispose pas d’informations sur le sujet.

**Jean HUBERT :** Ces clients sont bailleurs mais disposent de compteurs individuels et de contrats avec Veolia.

**Philippe DENIS :** Il y a 20 ans, dans les habitats collectifs, les compteurs étaient parfois placés à l’intérieur des appartements. Le bailleur se chargeait de la répartition des charges. Le service d’eau s’arrêtait au pied de l’immeuble et son seul client était le bailleur. Il y a une quinzaine d’années, la loi SRU a ouvert le droit aux copropriétés qui en font la demande de bénéficier d’un relevé et d’une facturation directe par le service d’eau. L’abonné au service d’eau est donc le locataire de l’appartement, et non plus le bailleur. L’immeuble avec son compteur principal est tout de même abonné, en plus des abonnés disposant de compteurs individuels.

**Jean HUBERT :** Dans le cas d’une maison individuelle avec un compteur en limite de propriété, est-il possible de couper l’eau si le locataire ne paie plus ses factures ? En effet, il s’agit d’un bailleur, et non d’un propriétaire comme le prévoit le décret. Il semble que ce décret concerne davantage les propriétaires.

**Philippe DENIS :** Non, car le décret évoque les résidences principales, donc l’ensemble des abonnés au service de l’eau.

**Jean HUBERT :** Il ne s’agit donc pas nécessairement de propriétaires.

**Pascal BAUDAT :** En 2012, sur les 260 000 abonnés du Grand Lyon, 750 coupures et 2 000 lentillages ont été réalisés. Nous allons devoir nous préparer à l’augmentation subite du lentillage. Le décret va forcément être publié. Nous devons donc anticiper, plutôt que de régler le problème dans l’urgence. Du personnel supplémentaire sera nécessaire car le lentillage est une opération plus complexe en termes de plomberie.

**Sophie VIDALIS-DUVERT :** Nous enregistrons cette remarque.

**Philippe DENIS** : Nous adhérons à ce souci d’anticipation et de planification. Il sera en effet difficile de répondre à une telle demande sans préparation. Le déploiement de certaines actions est très lent.

**Pascal BAUDAT :** Actuellement, le Service clientèle ne dépend d’aucune hiérarchie et semble fonctionner à sa guise. Nous devons rencontrer ses responsables.

**Sophie VIDALIS-DUVERT :** Vous allez les rencontrer au sein du CHSCT.

**Philippe DENIS :** Je vous entends. Pour le moment, nous vous informons des évolutions réglementaires et de notre décision d’attendre et de ne pas changer les procédures.

**Pascal BAUDAT :** Bientôt, vous serez hors-la-loi.

**Sophie VIDALIS-DUVERT :** Nous le serons, au même titre que toutes les entreprises du secteur, tant que le décret d’application ne sera pas sorti. Au niveau du Groupe, une opération de lobbying est menée afin que le décret soit publié.

**Philippe DENIS :** Tant que les lois sont incohérentes, nous devons choisir de quel texte nous dépendons. La situation est satisfaisante à ce jour. Nous nous préparons à plusieurs évolutions potentielles. Nous serons peut-être contraints à ne plus couper l’eau aux clients. Ce débat est récurrent depuis plusieurs années. Pour le moment, nous pouvons toujours le faire, et la coupure est l’unique arme dont nous disposions contre les mauvais payeurs. Si elle est utilisée à mauvais escient, contre des usagers en difficulté sociale, cette arme est mauvaise et se retourne contre l’entreprise. Il convient de distinguer les différentes situations. Nous souhaitons conserver cette arme, qui est la seule efficace contre les mauvais payeurs. Si l’interdiction de coupure se confirme, nous en souffrirons.

**Daniel BARBIER :** Il me semble qu’EDF a mis en place un système de médiation. Ne pourrions-nous pas créer un dispositif participant du même esprit ?

**Philippe DENIS :** Si la procédure est réalisée correctement, avant de couper l’eau, nous envoyons la liste des abonnés concernés au CCAS de la mairie. Le CCAS nous signale si certains des abonnés sont en situation de difficulté sociale. Dans ce cas, nous ne coupons pas l’eau. Peut-être n’est-il pas toujours respecté, mais il s’agit bien du dispositif en vigueur au sein de l’entreprise. Nous n’abandonnerons pas l’unique arme efficace contre les mauvais payeurs sans nous défendre.

*Monsieur Sagna rejoint la séance à 10 heures 15.*

**Philippe DENIS :** Si nous devons abandonner cette arme car la loi française l’interdit, nous devrons en effet réfléchir à nous doter d’une nouvelle arme tout aussi efficace contre les mauvais payeurs.

**Daniel BARBIER :** Vous nous expliquez qu’à l’avenir, vous serez obligés de réfléchir à un autre dispositif. Nous pourrions peut-être y songer dès à présent.

**Philippe DENIS :** Nous menons cette réflexion en permanence. L’incitation à passer au prélèvement automatique participe de cette démarche.

**Daniel BARBIER :** Je préfère ne pas aborder ce sujet. Certains clients n’apprécient pas cette démarche.

**Philippe DENIS**: Il existera toujours des mécontents.

**Sophie VIDALIS-DUVERT :** Cette pratique est généralisée (impôts, téléphonie, etc.).

**Daniel BARBIER**: Certains clients demandent à sortir de la mensualisation.

**Philippe DENIS :** Je retiens votre demande de discussion et d’anticipation autour des activités du Service clientèle.

**Franck SOULIER :** Pour protéger les salariés qui n’auront plus de coupures à réaliser, pourquoi ne pas équiper les compteurs d’une lentille d’origine à adapter en cas de besoin ? EDF réalise déjà certaines opérations à distance.

**Philippe DENIS :** Il s’agirait d’une vanne automatique. Nous avons déjà expérimenté des dispositifs sur l’équipement des nouveaux compteurs. Il ne me semble pas que nous ayons obtenu de résultats concluants en la matière.