

# BENEFICIER D'UNE AIDE POUR PAYER SA FACTURE D'EAU

Date de publication : 17/10/2018 - **Difficultés financières**



Contrairement aux secteurs du gaz naturel et de l'électricité, il n'existe pour l'instant pas de dispositif national, tel que des tarifs sociaux, pour aider un consommateur qui aurait des difficultés à payer sa facture d'eau. Cette situation devrait changer en 2019. En effet, lors de la présentation des conclusions des Assises de l'eau le 29 août 2018, le Premier ministre Edouard Philippe a annoncé la création d'un chèque. La mise en œuvre de cette mesure reste cependant la décision des collectivités.

Aujourd'hui, l'aide à l'accès à l'eau relève essentiellement des Fonds de solidarité logement et d'initiatives des collectivités. Les FSL ont été créés par la [loi du 31 mai 1990](#) qui garantit que « toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité, pour accéder à un logement décent et indépendant ou s'y maintenir et pour y disposer de la fourniture d'eau, d'énergie et de services téléphoniques » (article 1). Ils sont gérés par les conseils départementaux.

**En cas de difficultés financières, contactez les services sociaux de votre mairie ou directement le conseil départemental de votre département qui vous dirigerons vers le FSL, si vous remplissez les conditions d'attribution.**

## **1 - L'aide au paiement de la facture d'eau, qu'est ce que c'est ?**

Si votre dossier est accepté par le Fonds de solidarité logement, votre facture sera prise en charge, totalement ou en partie, par lui.

De plus, certains frais, comme les frais de retard de paiement, qui pourraient vous être facturés par votre service des eaux seront annulés.

Certaines collectivités ont mis en place un système de chèque eau, parfois directement déduit de la facture, parfois à envoyer avec le paiement de la facture. Contactez votre service des eaux, dont les coordonnées sont sur votre facture, pour savoir si vous pouvez bénéficier de cette aide.

## **2 - Qui sont les bénéficiaires ?**

[L'article 6 de la loi du 31 mai 1990](#) définit les personnes pouvant bénéficier d'une aide du FSL et donc, d'une aide au paiement de leur facture d'eau. Ce sont :

- les locataires,
- les sous-locataires,
- les résidents d'un hôtel meublé, d'un logement-foyer ou d'une résidence sociale,
- certains propriétaires occupant, en fonction de leur statut et du type de leur logement.

La priorité sera néanmoins donnée aux personnes menacées d'expulsion sans relogement, hébergées ou logées temporairement, ou encore exposées à des situations d'habitat indigne.

N'oubliez pas que vous devez justifier de vos difficultés financières pour bénéficier du FSL.

## **3 - Comment en bénéficier ?**

On distingue deux cas, selon que vous recevez directement une facture d'eau ou que votre consommation est comptabilisée dans les charges de votre logement :

- **si vous êtes abonné à un service de distribution d'eau et recevez une facture** : adressez-vous au service social du conseil départemental, du Centre communal d'action sociale (CCAS) de votre mairie ou à votre Caisse d'allocation familiale (Caf).
- Dans chaque département, il existe une Commission solidarité eau. Présidée par le Préfet, elle fait l'objet d'une convention passée entre l'État, les entreprises locales de distribution et les collectivités territoriales, les centres locaux d'action sociale, les organismes de protection sociale et les associations de solidarité. Elle est chargée de traiter les demandes d'aide pour le paiement des factures,
- **si vous ne payez pas directement de facture d'eau** (vous êtes locataire et payez l'eau dans vos charges ou vivez en foyer-logement par exemple) : envoyez une demande d'aide financière au FSL de votre département soit via les services sociaux de votre commune, soit en faisant une

demande directe au fonds de solidarité logement de votre département. Ce dernier à deux mois pour instruire votre dossier et vous donner une réponse.

**NOTRE CONSEIL** Pour vous aider dans vos démarches, faites-vous accompagner par une [association de consommateurs](#).

**BON A SAVOIR** Si vous rencontrez des difficultés financières à payer votre facture d'eau, **contactez le plus rapidement possible votre service des eaux**. Ils sont nombreux à accorder de façon amiable un délai de paiement ou un étalement de la facture sur plusieurs mois. De plus, ils ont l'obligation de vous informer sur les possibilités d'aide financière et vous donneront les coordonnées des services à contacter pour obtenir ces aides. Certains d'entre eux ont même développé leur propre système d'aide.

### **Factures impayées : quelle procédure ?**

En cas de facture d'eau non payée à la date limite de paiement (en général 14 jours après sa date d'émission), le service des eaux ou le distributeur doit informer son client avec un premier courrier qu'il bénéficie d'un délai supplémentaire de 15 jours :

- si les difficultés pour payer sa facture d'eau sont temporaires : il faut contacter rapidement son distributeur d'eau (coordonnées sur la facture), si possible avant la date limite de paiement, pour négocier avec lui un étalement de la facture sur plusieurs mois ou un délai supplémentaire de paiement. Pour montrer sa bonne foi, il est conseillé de payer une partie de la facture, même si cette partie est minime,
- si les difficultés financières sont permanentes : si la facture n'est toujours pas payée dans le délai supplémentaire de 15 jours, le distributeur informe par un second courrier le consommateur de son droit à saisir les services sociaux du département ou de la commune. Le distributeur tient à sa disposition les coordonnées du service à contacter (Centre Communal d'Action Sociale - CCAS).
- En général, si les conditions d'obtention sont respectées, les services sociaux dirigeront le consommateur vers le Fonds de Solidarité Logement (FSL) afin d'obtenir une aide financière.

Si le FSL n'accorde pas d'aide, le consommateur doit payer toute sa facture.

Depuis la loi du 15 avril 2013, **les coupures d'eau et les réductions de débit sont interdites, pour tous les consommateurs, toute l'année, en cas de factures impayées concernant une résidence principale** ([article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles](#)).

### **Pour en savoir plus**

- > Fiche pratique INC "[Les factures d'eau](#)" pour bien comprendre sa facture d'eau.
- > Article INC "[Tarif social de l'eau : vers un chèque eau](#)".
- > Article INC "[Coupures d'eau et réduction : de débit enfin interdites !](#)".
- > [Loi du 7 février 2011](#) relative à la solidarité dans les domaines de l'eau potable et de l'assainissement.
- > [Article L.115-3](#) du code de l'action sociale et des familles.
- > [Décret du 13 août 2008](#) relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

Stéphanie Truquin,  
Economiste à l'Institut national de la consommation