



Du droit international à l'eau aux coupures d'eau en France

Emmanuel Poilâne

Directeur de France Libertés – Fondation Danielle Mitterrand

Sommaire

<i>Introduction</i>	3
I - Que disent le droit international et le droit français ?.....	3
A) Le droit international.....	3
B) Le droit français.....	4
II - La non-application de la loi pose la question du droit à l'eau en France.....	7
A) Des distributeurs privés qui ignorent sciemment la loi.....	7
B) Des distributeurs publics qui, suite aux jugements, appliquent la loi.....	8
C) Des élus qui privilégient le modèle économique à l'application de la loi.....	9
D) 13 décisions de justice qui améliorent le droit à l'eau en France.....	10
E) L'urgence de repenser les services à l'usager de l'eau.....	11
F) Le droit à l'eau pour tous : l'humanité doit partager pour faire humanité.....	12
<i>Conclusion</i>	13

Introduction

Droit à l'eau : des déclarations de principe à l'absence d'application

Le combat de France Libertés pour l'interdiction des coupures d'eau en France est dans la droite ligne de notre engagement pour la reconnaissance du droit à l'eau.

Revendiquées par les opérateurs privés du service public de l'eau comme la « seule arme » contre les « mauvais payeurs », les coupures d'eau étaient nombreuses et effectuées avec une véritable stratégie commerciale depuis longtemps.

Un foyer sans eau, ce que subissaient plus de 100 000 familles tous les ans, cela signifie qu'il n'y a plus d'eau à boire, plus de toilettes, plus de possibilité de cuisiner, de prendre sa douche. Les coupures d'eau sont des pratiques indignes et contraires à la résolution de l'Assemblée Générale des Nations Unies du 28 juillet 2010 qui a reconnu le droit à l'eau potable et à l'assainissement comme un droit fondamental.

I - Que disent le droit international et le droit français ?

A) Le droit international

Le droit à l'eau constitue aujourd'hui un droit fondamental, reconnu comme tel par l'Organisation des Nations Unies. Ainsi, par une résolution du 28 juillet 2010¹, l'Assemblée générale de l'ONU a déclaré que « le droit à une eau potable, salubre et propre est un droit fondamental, essentiel au plein exercice du droit à la vie et de tous les droits de l'homme ».

Une telle résolution a également été adoptée par le Conseil des Droits de l'Homme le 30 septembre 2010 (Résolution 15/9)² :

L'article 3 affirme que « le droit fondamental à l'eau et à l'assainissement découle du droit à un niveau de vie suffisant et qu'il est indissociable du droit au meilleur état de santé physique et mentale susceptible d'être atteint, ainsi que du droit à la vie et à la dignité. »

L'article 6 réaffirme que « c'est aux États qu'incombe au premier chef la responsabilité de garantir le plein exercice de tous les droits de l'homme, et que le fait de déléguer la fourniture de services

¹ AG des Nations Unies, 64e session Résolution du 28 juillet 2010, ref. A/64/L.63/Rev.1,

² Résolution du Conseil des Droits de l'Homme – ONU ref. 15/9 du 30 septembre 2010

d'approvisionnement en eau potable et/ou de services d'assainissement à un tiers n'exonère pas l'État de ses obligations en matière de droits de l'homme ; »

Il s'ensuit que le droit à l'eau est un droit fondamental, indissociable du droit à la vie et à la dignité.

Le contenu du droit à l'eau est précisé par le Comité des droits économiques, sociaux et culturels en ces termes :

« D'un point de vue juridique, le Comité des droits économiques, sociaux et culturels dans sa publication relative au droit à l'eau situe bien la différence entre accès à l'eau et droit à l'eau. En effet, il précise au regard du contenu normatif du droit à l'eau que « le droit à l'eau consiste en des libertés et des droits. Parmi les premières figurent le droit d'accès ininterrompu à l'approvisionnement nécessaire pour exercer le droit à l'eau, et le droit de ne pas subir d'entraves, notamment par une interruption arbitraire de l'approvisionnement et d'avoir accès à une eau non contaminée. Par contre, les seconds correspondent au droit d'avoir accès à un système d'approvisionnement et de gestion qui donne à chacun la possibilité d'exercer, dans des conditions d'égalité, le droit à l'eau. » (Le droit à l'eau : une urgence humanitaire, Bernard Drobenko, page 70).

Le besoin d'une personne en eau salubre, lui permettant de maintenir la dignité que l'on associe à la propreté, est évalué à 50 litres par jour :

« Les institutions internationales évaluent, selon les zones géographiques et les conditions climatiques le besoin d'une personne entre 20 et 50 litres d'eau salubre par jour. Il s'agit de prendre en considération la nature des besoins fondamentaux. Pour le PNUD, le seuil de 20 litres par jour est à retenir « à partir d'une source située à moins d'un kilomètre de l'habitation du ménage. Cela suffit à répondre aux besoins pour la boisson et l'hygiène personnelle élémentaire. Si ce niveau n'est pas atteint, les individus s'en trouvent limités dans leur capacité à maintenir un bien-être physique et la dignité que l'on associe à la propreté. En tenant également compte des besoins pour la toilette et la lessive, le seuil personnel passe à environ 50 litres par jour ». En raison des enjeux sanitaires et de santé publique liés à la toilette et à la lessive, il paraît nécessaire de se référer à ce chiffre moyen de 50 litres d'eau salubre par jour. » (Le droit à l'eau : une urgence humanitaire, Bernard Drobenko, page 57).

B) Le droit français

La France n'a pas encore reconnu le droit à l'eau comme un droit fondamental. En revanche elle instaure certaines garanties relatives à la mise en œuvre du droit au logement. En effet, la reconnaissance du droit à un logement décent garanti par l'État³ constitue aujourd'hui la règle de référence. Il en résulte que pour la mise en œuvre du droit au logement, toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières a

³ Article L 300-1 du code de la construction et de l'habitation issu de la loi 2007-290 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale - J.O n° 55 du 6 mars 2007

droit à une aide de la collectivité pour disposer de la fourniture d'eau, d'énergie et de services téléphoniques dans son logement⁴. En cas d'impayé de l'une de ces factures, une procédure est engagée à la fois pour appliquer le principe et pour satisfaire les conditions du droit au logement. En effet⁵, selon l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles :

« Dans les conditions fixées par la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en œuvre du droit au logement, 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, d'énergie et de services téléphoniques dans son logement.

En cas de non-paiement des factures, la fourniture d'énergie, d'eau ainsi que d'un service téléphonique restreint est maintenue jusqu'à ce qu'il ait été statué sur la demande d'aide. Le service téléphonique restreint comporte la possibilité, depuis un poste fixe, de recevoir des appels ainsi que de passer des communications locales et vers les numéros gratuits, et d'urgence.

Du 1er novembre de chaque année au 15 mars de l'année suivante, les fournisseurs d'électricité, de chaleur, de gaz ne peuvent procéder, dans une résidence principale, à l'interruption, y compris par résiliation de contrat, pour non-paiement des factures, de la fourniture d'électricité, de chaleur ou de gaz aux personnes ou familles. Les fournisseurs d'électricité peuvent néanmoins procéder à une réduction de puissance, sauf pour les consommateurs mentionnés à l'article L. 337-3 du code de l'énergie. Un décret définit les modalités d'application du présent alinéa. **Les dispositions de l'article L 115-3 relatives aux interdictions de coupure s'appliquent aux distributeurs d'eau pour la distribution d'eau tout au long de l'année⁶.**

Lorsqu'un consommateur n'a pas procédé au paiement de sa facture, le fournisseur d'électricité, de chaleur, de gaz ou le distributeur d'eau l'avise par courrier du délai et des conditions, définis par décret, dans lesquels la fourniture peut être réduite ou suspendue ou faire l'objet d'une résiliation de contrat à défaut de règlement. Les fournisseurs d'électricité, de gaz naturel ou de chaleur transmettent à la Commission de régulation de l'énergie et au médiateur national de l'énergie, selon des modalités définies par voie réglementaire, des informations sur les interruptions de fourniture ou les réductions de puissance auxquelles ils procèdent. »

Le troisième alinéa de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles prévoit que les fournisseurs d'électricité, de chaleur et de gaz ne peuvent procéder à l'interruption de la fourniture dans

⁴ 1° alinéa de l'article L 115-3 CASF précité

⁵ Article L 115-3 CASF et décret n° 2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau - JO du 14 août 2008, modifié par décret n°2014-274 du 27 février 2014

⁶ L'interdiction de coupure toute l'année pour l'eau résulte d'un additif à l'article 115-3 du CASF inséré par l'article 36-2° de la loi 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale (JO du 6 mars 2007)

une résidence principale, pour non-paiement des factures du 1er novembre au 15 mars de l'année suivante.

S'agissant des distributeurs d'eau, cette interdiction d'interruption de fourniture d'eau est applicable tout au long de l'année. En d'autres termes, la loi interdit aux distributeurs d'eau de procéder à l'interruption de la distribution d'eau en raison du non-paiement de factures dans une résidence principale.

Les modalités d'application de l'article L. 115-3 du Code de l'action sociale et des familles dans sa version modifiée par la loi du 15 avril 2013 ont été précisées par le décret n°2014-274 du 27 février 2014 modifiant le décret n°2008-780 du 13 août 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur et d'eau.

Ainsi, l'article 1 du décret du 13 août 2008 dans sa version modifiée prévoit que :

« Lorsqu'un consommateur d'électricité, de gaz, de chaleur ou 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 réduite ou interrompue pour l'électricité, ou interrompue pour le gaz, la chaleur ou l'eau, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles.

A défaut d'accord entre le consommateur et le fournisseur sur les modalités de paiement dans le délai supplémentaire de 15 jours mentionné à l'alinéa précédent, le fournisseur peut procéder à la réduction ou à l'interruption de fourniture, sous réserve des dispositions du troisième alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles, 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 s'il estime que sa situation relève des dispositions du premier alinéa de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. »

Ainsi, la procédure prévue par le décret en cas d'impayés est applicable sous réserve des dispositions de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles, c'est-à-dire que les distributeurs ne peuvent interrompre la fourniture pendant certaines périodes de l'année et pendant toute l'année pour l'eau.

Il s'ensuit que les distributeurs d'eau n'ont plus le droit d'interrompre la distribution d'eau en raison de non-paiement de factures.

Alors que nous demandons donc à tous les opérateurs d'eau, privés comme publics, de respecter la loi et de cesser immédiatement tout recours aux coupures d'eau pour recouvrer les impayés, les pratiques illégales se poursuivent. Il revient aux élus, qui ont la responsabilité politique de la distribution de l'eau potable, de se saisir de la question pour faire évoluer les procédures de règlements des impayés autrement que par les coupures d'eau manifestement illégales. Malheureusement trop d'élus laissent encore faire. Même l'État ne fait aucune démarche pour faire évoluer les pratiques et faire appliquer la loi.

II - La non-application de la loi pose la question du droit à l'eau en France

Alors que certains distributeurs de l'eau bafouent impunément la loi et continuent cette pratique indigne, c'est du côté des associations que vient la riposte. Ainsi, après avoir collecté près de 1200 témoignages de coupures d'eau et de réduction de débit, France Libertés et la Coordination Eau Ile-de-France ont attaqué en justice à treize reprises les opérateurs publics et privés obtenant gain de cause à chaque fois⁷.

La décision du Conseil Constitutionnel le 29 mai 2015 a marqué une avancée réelle pour le droit à l'eau en France. Cette décision est renforcée régulièrement par les juges d'instances ou d'appel qui appuient notamment leurs décisions à la fois sur le droit national et international mais aussi sur des pratiques qui sont confirmés comme violentes et inhumaines.

L'ensemble de ces décisions de justice nous rappellent aussi l'obsession de notre société pour le tout économique. L'argent serait-il devenu plus important que la vie ? L'évidence du service public de l'eau pour l'intérêt général est aujourd'hui très affaiblie malgré une avancée réelle pour le droit à l'eau en France.

A) Des distributeurs privés qui ignorent sciemment la loi

Depuis le démarrage de notre campagne contre les coupures illégales et du fait de l'éclairage médiatique qui a été apporté aux différents jugements rendus, les discussions engagées avec les distributeurs d'eau visent à améliorer ces pratiques.

L'approche des entreprises de l'eau est éclairée ci-après par le propos introductif des engagements qu'elles avaient souhaité prendre en 2015⁸:

« En France, les services de l'alimentation en eau potable et de traitement des eaux usées sont facturés aux abonnés des services publics d'eau et d'assainissement. Les tarifs sont, en grande partie, fixés par les collectivités locales afin de couvrir les charges engagées pour la production, le traitement et la distribution de l'eau potable d'une part, la collecte et le traitement des eaux usées d'autre part.

La facturation des sommes dues par les consommateurs s'effectue au travers d'une succession d'opérations : relevé de l'index du compteur, calcul, édition et expédition de la facture, enfin recouvrement,

⁷ <http://www.france-libertes.org/-Jugements-.html>

⁸ PV du 7 janvier 2015 de la réunion de la comité consultatif sur le prix et la qualité des services publics de distribution d'eau et d'assainissement (CCPQSPEA) du Comité National de l'eau présidé par Mme Sophie Auconie

encaissement des règlements et reversement des parts tiers (collectivités, organismes publics et le cas échéant gestionnaire de l'assainissement).

En présence de factures impayées, des opérations complémentaires de recouvrement doivent être mises en œuvre : simple rappel ou relance par courrier, propositions d'échéanciers, mise en demeure et le cas échéant menace d'interruption de fourniture, voire fermeture. Ces mesures graduées sont destinées à obtenir le règlement des sommes dues en fonction des causes probables de l'absence de règlement : simple oubli, négligence, difficulté passagère ou de longue durée, mais aussi négligence volontaire dans le but de retarder indéfiniment le règlement de la consommation d'eau ou même de tenter d'y échapper. Dans cette dernière situation l'avis d'interruption de fourniture ou sa réalisation est une mesure susceptible d'inciter au paiement.

Conscients des conséquences que peut avoir une coupure d'eau sur la vie d'une famille et afin d'en limiter l'usage, les parties prenantes (associations d'élus, opérateurs, ONG ont élaboré la présente charte visant à définir les bonnes pratiques pour un recouvrement responsable des factures d'eau. »

Lorsque l'on relit cette introduction deux années plus tard au prisme des trop nombreux témoignages et des différents jugements, on mesure le fossé qui existe entre la volonté affichée et les pratiques des distributeurs d'eau.

Nous pouvons aujourd'hui clairement dire que les services clients de Veolia et Saur ne sont que des services de recouvrement de factures. Nous regrettons qu'un véritable service aux usagers ne soit pas mis en place pour faire en sorte de comprendre le pourquoi des retards de paiement. Que les propositions d'échéanciers ne soient encore qu'une illusion du fait de l'absence de volonté des multinationales de l'eau de les proposer systématiquement en tenant compte des revenus des usagers pour la fixation du montant des mensualités.

B) Des distributeurs publics qui, suite aux jugements, appliquent la loi

France Eau Publique, qui réunit les régies membres de la FNCCR (fédération nationale des collectivités concédantes et régies), a demandé la fin des coupures d'eau en application de la loi Brottes.

France Eau Publique reconnaît que le débat sur les coupures d'eau a « mis en évidence des pratiques des distributeurs d'eau (opérateurs) peu compatibles avec le respect des principes du droit à l'eau et de gestion durable et solidaire de ce bien commun ».

Cette décision faisait suite à la volonté de Noréade, une régie publique, de ne plus couper l'eau pour impayés après sa condamnation au tribunal de Valenciennes.

Nous sommes toujours confrontés à de cas rares de coupures par de petits syndicats d'eau ou par des services d'eau en Mairie. Alors que la législation est connue, certaines pratiques perdurent car des élus contreviennent délibérément à la loi pour récupérer l'argent du service de l'eau. Il est très choquant pour

la Fondation et les associations partenaires sur cette lutte d'être confrontées à des entités publiques qui se mettent consciemment en illégalité en estimant avoir raison de couper l'eau. L'appui aux plus démunis n'est pas une évidence et il y a là de quoi nous inquiéter.

C) Des élus qui privilégient le modèle économique à l'application de la loi

Pour des acteurs de la société civile renforcés par des jugements qui forment une jurisprudence solide, il semblait évident que les positions des élus du peuple prendraient en compte une réalité nouvelle par l'application de la loi et comprendraient que le modèle économique se devait d'évoluer pour tenir compte à la fois des textes et du nécessaire respect de la dignité humaine.

A ce jour, il n'en est rien car même si Noréade et son président élu ont changé leurs pratiques sous pression de l'éclairage médiatique, dans le fond les élus, dans leur grande majorité, s'inquiètent de l'augmentation des impayés suite à l'interdiction des coupures et des réductions de débit.

La position de la Fédération Nationale des Collectivités Concédantes et en Régie en 2015 était très éclairante de la position des collectivités. Dans le rapport provisoire d'une réunion qui s'est tenue le 7 janvier au sein du Comité National de l'Eau, et plus précisément de la CCPQSPEA, il était indiqué ceci :

« Pour la FNCCR, le texte actuel n'interdit pas les coupures pour les abonnés manifestement de mauvaise foi. Actuellement le juge n'interprète pas au fond mais prend des mesures conservatoires en attendant un jugement au fond qui supprimerait cette incertitude législative. La FNCCR souhaite un éclaircissement sur la situation induite par le changement législatif d'avril 2013.

La FNCCR indique qu'il existe des solutions à côté des coupures d'eau, pour améliorer le recouvrement des factures d'eau. Une note de la FNCCR est jointe à ce compte rendu. Il existe notamment les avis à tiers détenteur, le recouvrement forcé par le comptable public, l'intervention d'huissiers. Ces procédures sont beaucoup plus longues que la menace de la coupure. La FNCCR fait remarquer que pendant toute la durée de ces procédures, la dette de l'abonné augmente car les factures s'accumulent, et du retard est pris dans la saisine des services sociaux. Ce système de recouvrement forcé est, pour l'utilisateur, également brutal. Par ailleurs, les frais pour l'abonné deviennent assez rapidement supérieurs à sa dette, et peuvent conduire à des risques d'interdit bancaire. Il s'agit donc d'améliorer les pratiques sur les coupures d'eau, notamment par la formation et l'amélioration de la liaison entre les services d'eau potable et les services sociaux. »

Même si l'approche est louable dans le fait de chercher à ne pas mettre plus en difficulté des personnes déjà fortement précarisées, le lien fait entre une mauvaise et une bonne coupure d'eau est le problème majeur que nous rencontrons. Pour les acteurs de l'eau, quelqu'un qui ne paye pas sa facture est

forcément de mauvaise foi sauf s'il peut prouver le contraire. Nous devons nous poser la question : qui accepterait de vivre sans eau en ayant les moyens de payer ? Réponse de la plus pure logique : personne.

La mauvaise foi n'est donc pas recevable pour ce qui est des coupures d'eau et il nous faut donc trouver des solutions nouvelles qui permettent l'accès à l'eau pour tous et notamment pour les personnes les plus en difficultés dans notre pays.

De même, dans l'analyse qui est faite sur les difficultés majeures des autres moyens de recouvrement de factures, la FNCCR oublie ce que représente la coupure d'eau en termes d'atteinte à la dignité humaine mais aussi, et ce n'est pas un détail, ce qu'elle implique financièrement pour réussir à continuer à vivre sans eau au robinet. Les différents jugements rendus ont tous octroyé des réparations pour préjudice moral visant à montrer l'impact dévastateur de la coupure d'eau sur la vie des familles qui en ont été victimes. Concernant les préjudices matériels, il est possible de dire que les dépenses d'eau estimées en moyenne à 1 euro par jour passent immédiatement à 5 euros par jour en cas de coupure d'eau.

Il est aussi essentiel de ne pas oublier que lorsque l'on coupe l'eau dans un domicile, la violence n'est pas faite qu'au « mauvais payeur » mais aussi à un(e) conjoint(e) et à ses enfants. La violence évoquée de la procédure de recouvrement a au moins l'avantage de protéger les enfants.

D) 13 décisions de justice qui améliorent le droit à l'eau en France

Si le combat contre les coupures d'eau illégales avance, c'est en grande partie parce que les juges ont fait respecter la loi. Il est intéressant de faire un retour sur les décisions de justice les plus emblématiques, de la première en septembre 2014 à celle de septembre 2016, de la cour d'appel de Limoges en passant par la décision du Conseil constitutionnel.

Les jugements sont à trier en trois temps :

Le temps de validation de l'interdiction des coupures, le temps de l'interdiction des réductions de débit, le temps du maintien des pratiques illégales avec acceptation cynique du risque d'amendes.

Le premier temps de validation des coupures d'eau en France s'est étalé de mars 2014 à mai 2015. Il a été ponctué de 7 procès. La stratégie des distributeurs est de trouver la faille d'une législation claire. Tout est tenté devant les tribunaux mais rien ne fait changer la position des juges qui, au fur et à mesure des procès, renforcent la jurisprudence. La décision du Conseil Constitutionnel met les points sur les i, et sans reconnaître expressément le droit à l'eau pour tous, explique clairement pourquoi les coupures d'eau sont strictement interdites en France. Il rappelle notamment que chacun doit pouvoir vivre dignement chez lui et que pour être sûr de protéger les plus faibles il faut interdire les coupures d'eau. Durant cette période, les multinationales ont tout tenté, y compris faire voter subrepticement un amendement pour modifier la loi Brottes. Pourtant, il ressort de la jurisprudence que si la loi Brottes a permis d'éclairer la situation des coupures d'eau en France, les décisions de justice se fondent à la fois sur la loi de 2006, sur la décision du Conseil Constitutionnel de mai 2015 évoquant le droit à un logement décent et sur le droit international et

notamment la résolution de juillet 2010 aux Nations Unies. Il est possible de dire qu'aujourd'hui, les coupures d'eau dans une résidence principale sont strictement interdites.

Le second temps est celui de l'interdiction des réductions de débit. Du jugement d'un cas à Lyon en mars 2015 à la décision de la Cour d'Appel de Limoges en septembre 2016, les juges des 4 décisions de justice ont précisé la jurisprudence et il est clair que cette pratique est illégale. Les différents jugements ont aussi démontré que la technique de la réduction de débit est complexe et qu'elle ne permet pas de vivre dignement chez soi. La volonté des opérateurs de basculer du business des coupures à celui des réductions de débit aura donc rapidement été mise à mal et devrait les obliger à remettre en place un vrai service à l'utilisateur plutôt que d'utiliser la force pour recouvrer les factures.

Un dernier temps est celui des pratiques illégales. Les deux dernières décisions de justice qui sont tombées à l'encontre de la Saur montrent que cette entreprise n'a pas souhaité, à ce stade, faire l'inventaire des situations illégales dans le suivi de ses usagers. Selon l'avocat, certains dossiers d'usagers ont été perdus dans les placards de l'entreprise. Alors que la décision du Conseil Constitutionnel est tombée il y a 16 mois, nous recevons toujours des dizaines de témoignages par mois de familles victimes de ces pratiques illégales. Si nous avons obtenu de certains grands syndicats d'eau comme le Grand Lyon et le Sedif de revoir leurs règlements de services pour y interdire la pratique des coupures et réduction de débit, nous regrettons de ne pas être plus aidés par les pouvoirs publics pour faire appliquer la loi. L'argumentation économique est toujours omniprésente et les acteurs sont peu nombreux à défendre vraiment ces interdictions, n'ayant de cesse de revenir sur l'équilibre économique du service.

E) L'urgence de repenser les services à l'utilisateur de l'eau

"Nous imposons notre propre loi". Cette petite phrase rapportée par un témoignage de victime n'est qu'un exemple parmi d'autres de la violence pratiquée par les services clients des multinationales de l'eau. Soyons clairs, il s'agit uniquement de services de recouvrement qui à aucun moment ne se posent la question de la situation des usagers et restent uniquement sur la volonté de récupérer les sommes dues immédiatement et en intégralité, le tout augmenté de frais de coupures ou de réductions de débit. Ces frais font trop souvent doubler la dette de l'utilisateur alors qu'ils sont absolument illégaux. Le rapport de forces étant tellement disproportionné, ces pratiques font plus penser à du racket et du chantage qu'à du service à l'utilisateur.

Il est très difficile de faire avancer ce point car en dehors de Suez qui a fait un vrai travail d'amélioration de son service à l'utilisateur, Veolia et la Saur n'entendent absolument pas transformer leurs pratiques. Au contraire, la loi étant maintenant mieux connue des citoyens, les services de recouvrement n'hésitent pas à nier la loi et à appliquer la seule qui vaille pour eux, celle de la loi du plus fort.

Pour mettre en œuvre un vrai service public de l'eau comprenant un service à l'utilisateur qui puisse savoir qui est derrière le numéro de facture et soit en capacité d'aider les plus démunis à obtenir l'aide nécessaire pour payer une facture à la mesure de leurs moyens, il faut de petites entités. A force de compression des coûts, les services d'eau en France ont trop souvent oublié l'essentiel : l'attention portée aux usagers.

Evidemment le système fonctionne plutôt bien et 95% des usagers bénéficient d'un service public efficient mais ce n'est aucunement une raison pour négliger l'accompagnement de ceux qui, suite à des accidents de parcours, galèrent et qui ont droit comme les autres à leur eau vitale.

Peut-être nous faudra t'il imaginer demain que les distributeurs d'eau soient tous publics afin de pouvoir réellement porter l'attention nécessaire à tous les usagers. Gardons en mémoire, parce que c'est représentatif de leur manière de penser, la plaidoirie de l'avocat de la Saur et de Veolia devant le Conseil Constitutionnel qui, par trois fois, à renié le droit à l'eau en France : « le droit à l'eau n'existe pas, le droit à l'eau n'existe pas, le droit à l'eau n'existe pas ». Comment être plus clair ?

Parfois, pour mettre en œuvre le service public, rien de mieux que les acteurs publics.

F) Le droit à l'eau pour tous : l'humanité doit partager pour faire humanité

Indissociable du droit à la vie et à la dignité, le droit à l'eau est un droit fondamental reconnu comme tel par l'ONU dans une résolution de son Assemblée Générale de juillet 2010. Pourtant, rien qu'en France, plus de 300 000 personnes n'y ont pas accès et près de 2 millions ont de grandes difficultés à payer leur facture d'eau. Bien commun par essence, l'eau doit être partagée pour que chaque être humain puisse prétendre à un minimum de dignité.

L'évidence est parfois mise à rude épreuve dans notre pays car si tous les enfants expliquent facilement que l'eau c'est la vie, il est beaucoup plus compliqué d'expliquer aux acteurs politiques et économiques que l'eau de la vie doit être accessible à tous quoi qu'il arrive.

Pour ce faire, la Fondation France Libertés, la Coalition Eau et une quarantaine d'ONG française portent avec les parlementaires une proposition de loi pour la mise en œuvre du droit à l'eau pour tous en France. Ce travail entamé en 2012, a fait l'objet d'une première lecture à l'Assemblée Nationale le 14 juin 2016. Le texte a été voté mais il a été amputé de son article 5 prévoyant les financements de mise en œuvre. Les députés et le Gouvernement veulent bien la mise en œuvre du droit à l'eau pour tous mais refusent de trouver la solution pour dégager les 50 millions d'euros par an nécessaires à aider les familles les plus démunies.

Cette situation est non seulement absurde mais plus encore, déplorable.

4 années de travail sont ainsi bloquées au Sénat et les chances s'amenuisent de semaine en semaine que cette proposition de loi puisse passer au vote avant la fin de la mandature.

Ce texte prévoyait notamment l'obligation pour les communes en fonction du nombre d'habitants de mettre en œuvre des fontaines, toilettes et douches publiques gratuites pour remettre l'eau au cœur de la cité. Il prévoyait aussi de mettre en place un fonds d'aide aux deux millions de familles démunies pour les aider à payer leur facture d'eau.

Nous ne perdons pas espoir mais l'énergie qu'il faut déployer pour faire avancer un sujet aussi évident que le droit à l'eau pour tous met en évidence les réalités de notre société. L'argent est devenu le moteur de tout et même pour l'eau bien commun ne compte que l'équilibre économique du service et si possible le profit de multinationales qui nous font honte.

Conclusion

Dans un pays comme la France qui est reconnu à l'international comme le pays des droits de l'Homme, nous sommes en droit de nous poser la question de savoir si cette dénomination n'appartient pas tout simplement au passé.

Si, dans notre pays, les choix économiques priment sur l'application de la loi, alors nous pouvons clairement dire que le droit à l'eau n'est pas appliqué et que seuls ceux qui peuvent payer sont en mesure d'accéder au bien commun de vie.

Nous ne pouvons nous résoudre à cette inhumanité et allons continuer notre combat pour faire appliquer la loi, mais surtout pour faire en sorte que tous les acteurs publics et privés comprennent qu'une société qui construit de la violence même dans la mise en œuvre du service public de l'eau participe à l'émergence d'une société violente.

L'eau c'est la vie ; vivre sans eau n'est pas vivre mais survivre. Si chaque acteur du service public de l'eau fait simplement l'effort de se mettre à la place de la famille qui subit une coupure d'eau alors nous nous poserons enfin les bonnes questions : Quelle société construisons-nous ? Qu'en est-il du vivre ensemble ? Pouvons-nous permettre que quelqu'un, dans notre pays, puisse vivre sans accès à l'eau ?

Si nous voulons construire une société respectueuse de tous dans laquelle tout est fait pour que la fraternité ne soit jamais oubliée au profit de la rentabilité, alors nous devons commencer par mettre en application dans notre pays cette ambition de non-violence et de respect de la dignité de chacun.