



# Eau Solidaire

POUR RENDRE EFFECTIF  
LE DROIT À L'EAU  
POUR TOUS

**VEOLIA**  
Eau d'Île-de-France  
Déléguataire du SEDIF

  
**SEDIF**  
SERVICE PUBLIC DE L'EAU

# EAU SOLIDAIRE : UN PROGRAMME DESTINÉ AUX CONSOMMATEURS D'EAU LES PLUS DÉMUNIS

Pour venir en aide aux personnes qui connaissent des difficultés pour le paiement de leurs factures d'eau ou de leurs charges d'eau, **le Syndicat des Eaux d'Île-de-France** et **Veolia Eau d'Île-de-France**, son délégataire, ont mis en place le programme **Eau Solidaire**.



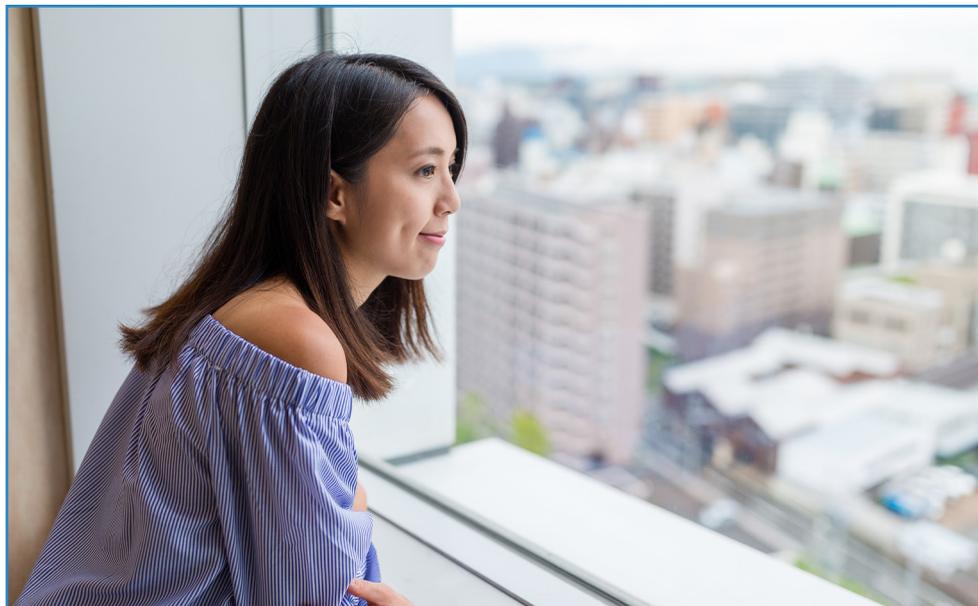
**Sur le territoire du SEDIF  
près de 19 % des habitants vivent  
sous le seuil de pauvreté**

*(jusqu'à 44 % dans certaines communes),  
et 43 % des logements privés sont classés  
« très dégradés » par l'Agence Nationale de  
l'Amélioration de l'Habitat en Seine-Saint-  
Denis.*

Ce programme permet de maintenir le Service de l'eau aux abonnés et aux non-abonnés dans des conditions économiques acceptables et durables.

Il est **mis en œuvre par une équipe dédiée**, qui travaille en partenariat étroit avec **les acteurs de proximité impliqués dans la solidarité**.

Il comprend des dispositifs **extra-financiers de prévention, d'assistance et d'urgence**.



## CHIFFRES CLÉS

### LE TERRITOIRE DU SEDIF

- **4,1 MILLIONS** de consommateurs
- **72 % DES FOYERS** ne sont pas abonnés au Service de l'eau

### LE PROGRAMME

- **8 PERSONNES** dédiées au programme Eau Solidaire
- **2,5 MILLIONS D'EUROS** de budget annuel pour les 3 volets du programme

### LES ACTIONS

#### > EN 2021

- **5 600 AIDES D'URGENCE** pour un montant de **980 000 €** et une aide moyenne de **175 €** par foyer
- **6 400 PERSONNES AIDÉES** dans le cadre du volet Prévention
- **22 ASSOCIATIONS PARTENAIRES**
- **536 COPROPRIÉTÉS** suivies

#### > DEPUIS 2011

- **58 000 FAMILLES aidées** financièrement pour un montant **DE 9,3 MILLIONS D'EUROS**



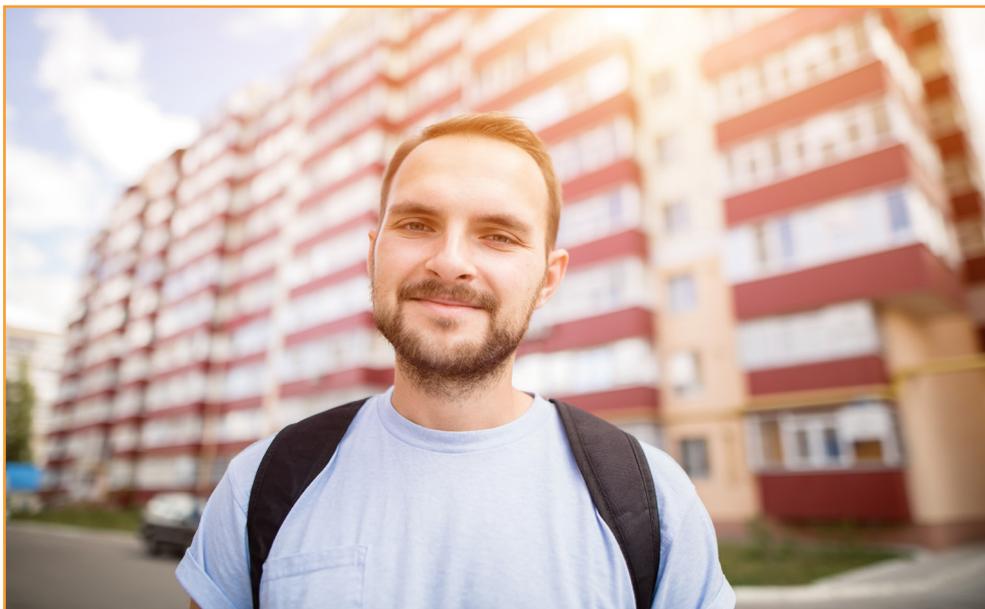
## **PRÉVENTION:** SENSIBILISER LES CONSOMMATEURS

**Des actions pour permettre au consommateur de maîtriser durablement sa consommation en eau et ainsi son budget, sont réalisées en partenariat avec des associations locales :**

- sensibilisations à la consommation responsable, animées par l'équipe Eau Solidaire et des associations (animations collectives, ateliers, sensibilisation en porte-à-porte, etc.),
- aides au diagnostic et à l'entretien des installations,
- accompagnements individuels.



**Un groupe de travail a permis d'associer les savoir-faire** de tous les partenaires pour aboutir à une refonte des outils de sensibilisation.



## ASSISTANCE :

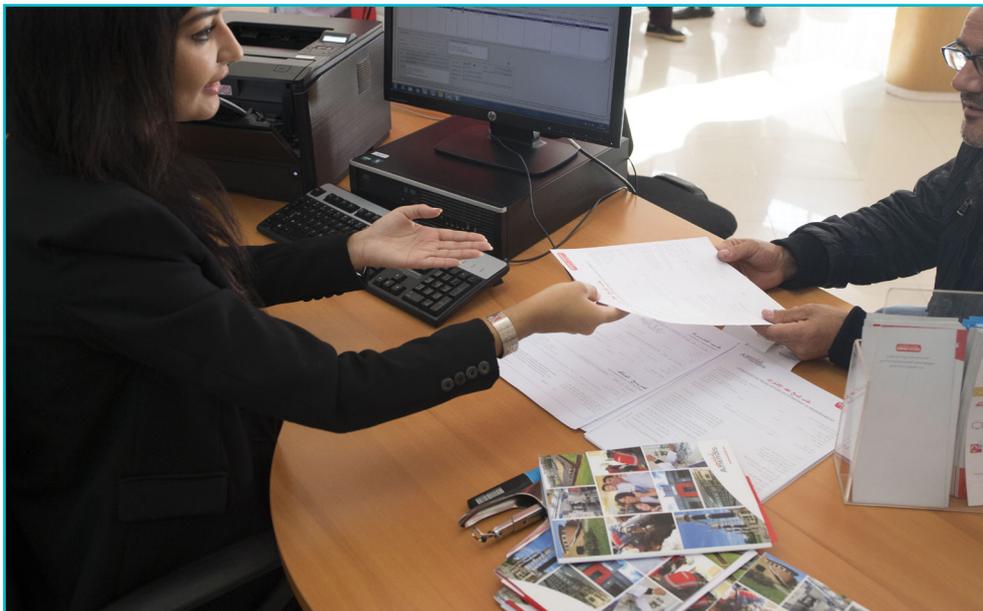
### ASSURER UN SUIVI PERSONNALISÉ DES COPROPRIÉTÉS EN DIFFICULTÉ

**Un soutien sur le long terme permet la mise en œuvre de solutions adaptées :**

- facilités de paiement,
- alertes en cas de consommation anormale,
- fonds travaux pour aider à la réalisation de l'individualisation du Service de l'eau,
- suivi régulier avec les administrateurs judiciaires et les communes,
- participation active aux commissions de plans de sauvegarde et d'Opérations Programmées d'Amélioration de l'Habitat (OPAH).



**Depuis 2017, pour lutter durablement contre la précarité eau,** un accompagnement global est proposé aux habitants de certaines copropriétés pour les aider à entretenir leurs installations et maîtriser leur budget eau.



## URGENCE: AIDER FINANCIÈREMENT

**Le Service de l'eau propose des solutions d'urgence aux personnes ayant des difficultés financières pour payer leurs factures ou charges d'eau, en lien avec les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) et les conseils départementaux. Abonnés ou habitants payant l'eau dans leurs charges (locatives ou de copropriété), tous peuvent être aidés et éviter ainsi des frais complémentaires et des contentieux :**

- aide Eau Solidaire, via les CCAS,
- fonds de solidarité pour le logement, via les services sociaux départementaux,
- effacement de la dette dans le cadre des procédures de surendettement.

Pour ce faire, l'Aide Eau Solidaire, réservée aux seuls abonnés, a été étendue en 2017 à tous les habitants des communes desservies par le SEDIF. Une convention signée entre Veolia Eau d'Île-de-France et chaque CCAS encadre le dispositif.



**Les acteurs sociaux sont les seuls décisionnaires des aides,** l'équipe Eau Solidaire en assure le traitement : suspension du recouvrement contentieux, transfert comptable, information du client.



## **PARTENARIATS :**

### FÉDÉRER LES ACTEURS DE LA VILLE SOLIDAIRE

**Permettre la diminution de la précarité eau, c'est agir sur un ensemble de problématiques : surconsommation, dette, dégradation du bâti, contentieux voire expulsion.**

L'équipe Eau Solidaire construit ainsi des partenariats innovants avec les acteurs de la solidarité et de l'habitat des communes desservies par le SEDIF : CCAS, Services sociaux départementaux, Services hygiène et habitat, bailleurs publics et privés, associations. Elle soutient également les relais de terrain en charge de médiation sociale.



**Un véritable travail d'équipe avec les partenaires :** *Compagnons Bâtitseurs, Voisin Malin, Femmes Relais médiatrices interculturelles, Pimms Médiation, Croix Rouge insertion-LogisCité...*

## **EAU SOLIDAIRE**

### **VEOLIA EAU D'ÎLE-DE-FRANCE**

Adresse postale :  
94 417 Saint-Maurice Cedex

[\*eau.solidaire@veolia.com\*](mailto:eau.solidaire@veolia.com)

## **SYNDICAT DES EAUX D'ÎLE-DE-FRANCE**

14 rue Saint-Benoît  
75006 Paris

[\*www.sedif.com\*](http://www.sedif.com)



**SEDIF**

SERVICE PUBLIC DE L'EAU

**VEOLIA**  
Eau d'Île-de-France  
Déléguataire du SEDIF