



LE CENTRE
D'INFORMATION
SUR **L'EAU**



Comment faire si vous avez du mal
à payer vos factures d'eau ?



Facile à lire

1) J'ai des difficultés pour payer ma facture d'eau : comment faire ?

Qui contacter ?

Conseil numéro 1 : prévenir le service client au plus vite.
Si vous avez des difficultés pour payer votre facture d'eau, il faut prévenir le service client de votre distributeur d'eau le plus tôt possible.



Conseil numéro 2 : demander de l'aide au centre communal d'action sociale (CCAS).



Le CCAS :

- vous donnera des informations sur les aides que vous pouvez obtenir
- vous expliquera les démarches à faire pour avoir une aide.

Ensemble, vous allez chercher la meilleure solution.

Conseil numéro 3 : n'attendez pas que vos factures s'accumulent !

Il faut prévenir votre distributeur d'eau au plus vite pour trouver une solution, sans attendre.

Les factures d'eau arrivent généralement tous les 6 mois. Si vous ne payez pas votre facture avant la date indiquée, vous aurez des pénalités à payer en plus.



Quels sont vos droits ?

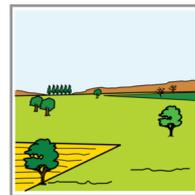
Le code de l'action sociale et des familles explique qu'une personne ou une famille en difficulté a droit à une aide de la collectivité pour avoir l'eau courante chez elle.

Tout le monde peut contacter le CCAS pour connaître les aides les plus adaptées à sa situation.



2) Quelles aides existe-t-il ?

Il existe différentes aides pour payer vos factures d'eau en fonction de la ville où vous habitez.



Le paiement en plusieurs fois

Le service clients de votre fournisseur d'eau peut accepter exceptionnellement le paiement de votre facture en plusieurs fois. Il faut contacter le service clients pour avoir plus d'informations.

Pour mieux gérer votre budget, vous pouvez choisir le prélèvement mensuel de votre facture plutôt qu'un paiement en une seule fois de votre facture.

Le Fonds solidarité logement (FSL)

Le Fonds solidarité logement est une aide qui existe dans beaucoup de départements de France. Ce Fonds aide les familles défavorisées à payer les dépenses liées à leur habitation.

Le Conseil départemental gère son Fonds solidarité logement. Le Fonds solidarité logement aide les familles à rembourser les dépenses qu'elles n'ont pas pu payer.

Par exemple :

- Le loyer
- Les charges locatives
- L'assurance habitation
- Les factures d'eau, d'électricité et de gaz
- Le téléphone.



Pour savoir si cette aide existe dans votre département, vous pouvez vous renseigner auprès :

- du centre communal d'action sociale (CCAS) de votre ville
- de votre distributeur d'eau.

Si le Fonds solidarité logement pour l'eau existe dans votre département, vous pouvez déposer un dossier de demande d'aide.

Le Fonds décidera de payer :

- une partie de votre facture d'eau
- ou toute votre facture d'eau.

Pour savoir où avoir un dossier de demande d'aide et où déposer votre dossier, vous pouvez vous renseigner auprès :

- du centre communal d'action sociale de votre ville (CCAS)
- de votre distributeur d'eau.



Les aides du centre communal d'action sociale de votre ville

Certains centres communaux d'action sociale (CCAS) aident les habitants de la ville à payer leurs factures d'eau. Par exemple : « chèques eau » donnés par les services d'eau.



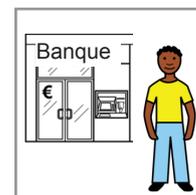
Vous pouvez vous renseigner auprès de votre CCAS pour savoir s'il propose des aides pour l'eau.

La Commission de surendettement

Si vous avez beaucoup de dettes, vous pouvez contacter la Commission de surendettement de votre département.



Vous devez contacter la Banque de France la plus proche pour préparer un dossier de surendettement.



Si votre dossier de surendettement est accepté, la Banque de France vous proposera un plan de redressement.

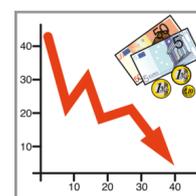
Cela permet de reporter vos dettes ou de rembourser petit à petit vos dettes, sur une période précise.

Pour préparer votre dossier de surendettement, vous pouvez demander de l'aide au CCAS de votre ville.

3) Comment faire pour maîtriser votre budget et votre consommation d'eau

Comme le montre l'enquête de 2015 de l'institut de sondage TNS Sofres et du Centre d'information sur l'Eau appelée « Les français et l'eau », 9 Français sur 10 font attention à leur consommation d'eau.

La moitié de ces personnes consomme moins d'eau pour faire des économies.



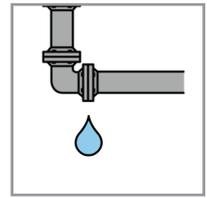
Une consommation d'eau maîtrisée est un bon moyen de diminuer vos dépenses. Vous évitez ainsi d'avoir des factures trop importantes que vous auriez du mal à payer.

Voici quelques conseils simples pour maîtriser votre budget :

- **Faire attention aux fuites d'eau**

Par exemple : les fuites dans les tuyaux, par les robinets ou par la chasse d'eau.

Une fuite d'eau peut faire augmenter le montant de votre facture.



- **Surveiller votre compteur d'eau**

Pour vérifier que vous n'avez pas de fuite d'eau, le plus simple est d'utiliser votre compteur d'eau.

Le soir, vous fermez tous les robinets et vous vérifiez que vos appareils électroménagers sont à l'arrêt.

Ensuite, vous relevez les chiffres de votre compteur d'eau.

Le lendemain matin, vous vérifiez les chiffres sur votre compteur.

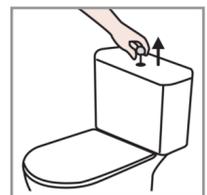
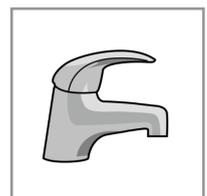
Si les chiffres sont différents, il y a peut-être une fuite d'eau.



- **Installer des robinets mitigeurs et des chasses d'eau à double commande**

Les robinets mitigeurs permettent de faire couler moins d'eau.

Les chasses d'eau à double commande permettent de choisir entre petite chasse d'eau et grande chasse d'eau.



- **Acheter plutôt des appareils ménagers économes en eau**

Si vous achetez des nouveaux appareils ménagers, choisissez les modèles qui consomment le moins d'eau.



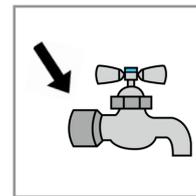
- **Faire attention aux joints des robinets**

Il faut vérifier les joints des robinets et les changer s'ils sont usés.

Sinon, il peut y avoir des fuites.

Pour ne pas avoir de fuite,

les joints doivent être souples et sans fissures.



- **Remplir complètement la machine à laver le linge**

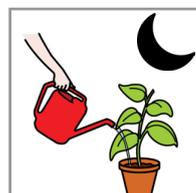
Il faut remplir la machine à laver

plutôt que de la faire tourner à moitié pleine.



- **Arroser les plantes de votre jardin le soir**

En effet, durant la journée, l'eau s'évapore plus que le soir.



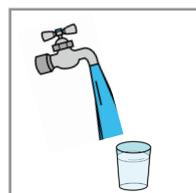
- **Prendre des douches plutôt que des bains**

Vous dépensez moins d'eau si vous prenez une douche.



- **Boire l'eau du robinet**

L'eau du robinet est bien moins chère que l'eau en bouteille.



Si vous avez un doute sur votre niveau de consommation, vous pouvez consulter le site internet de votre distributeur d'eau ou interroger votre service client pour comparer votre consommation avec les moyennes nationales.

Que faire en cas de litige avec votre service d'eau ?

Si vous n'êtes pas d'accord avec votre facture d'eau, vous pouvez contacter le service clientèle de votre distributeur. Ses coordonnées sont sur votre facture.

Si vous n'êtes pas satisfait par la réponse du service clientèle à une demande écrite ou si vous n'avez pas de réponse à votre réclamation dans un délai de 2 mois, vous pouvez faire appel à la Médiation de l'eau pour essayer de trouver une solution.