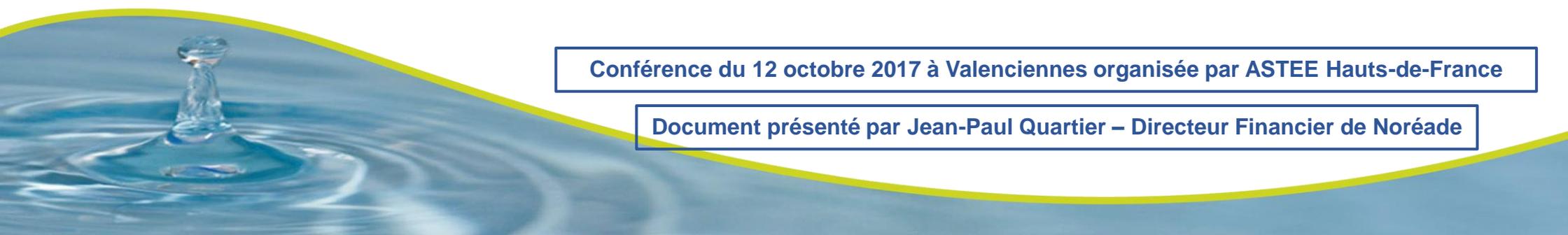


Impacts de l'interdiction des coupures d'eau dans la gestion des impayés



Conférence du 12 octobre 2017 à Valenciennes organisée par ASTEE Hauts-de-France

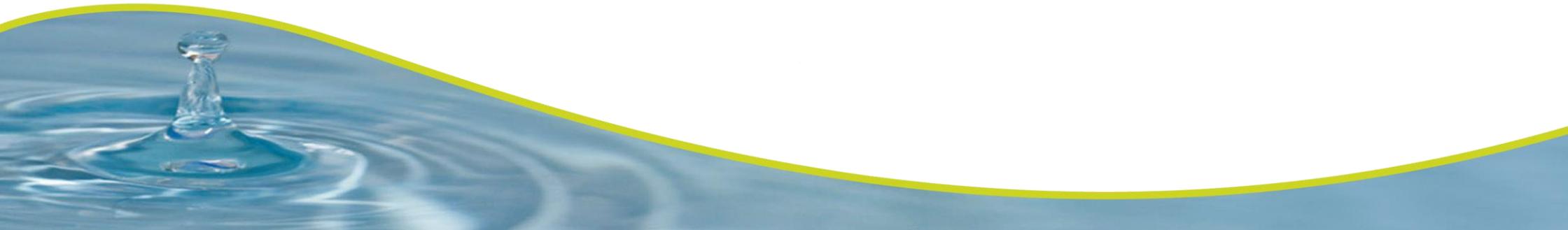
Document présenté par Jean-Paul Quartier – Directeur Financier de Noréade

Noréade est la Régie Publique du syndicat mixte SIDEN-SIAN, assurant la gestion des compétences :

- Eau (Production – Distribution)
- Assainissement (Collectif - Non Collectif – Eaux Pluviales Urbaines)
- Défense Extérieure Contre l'Incendie

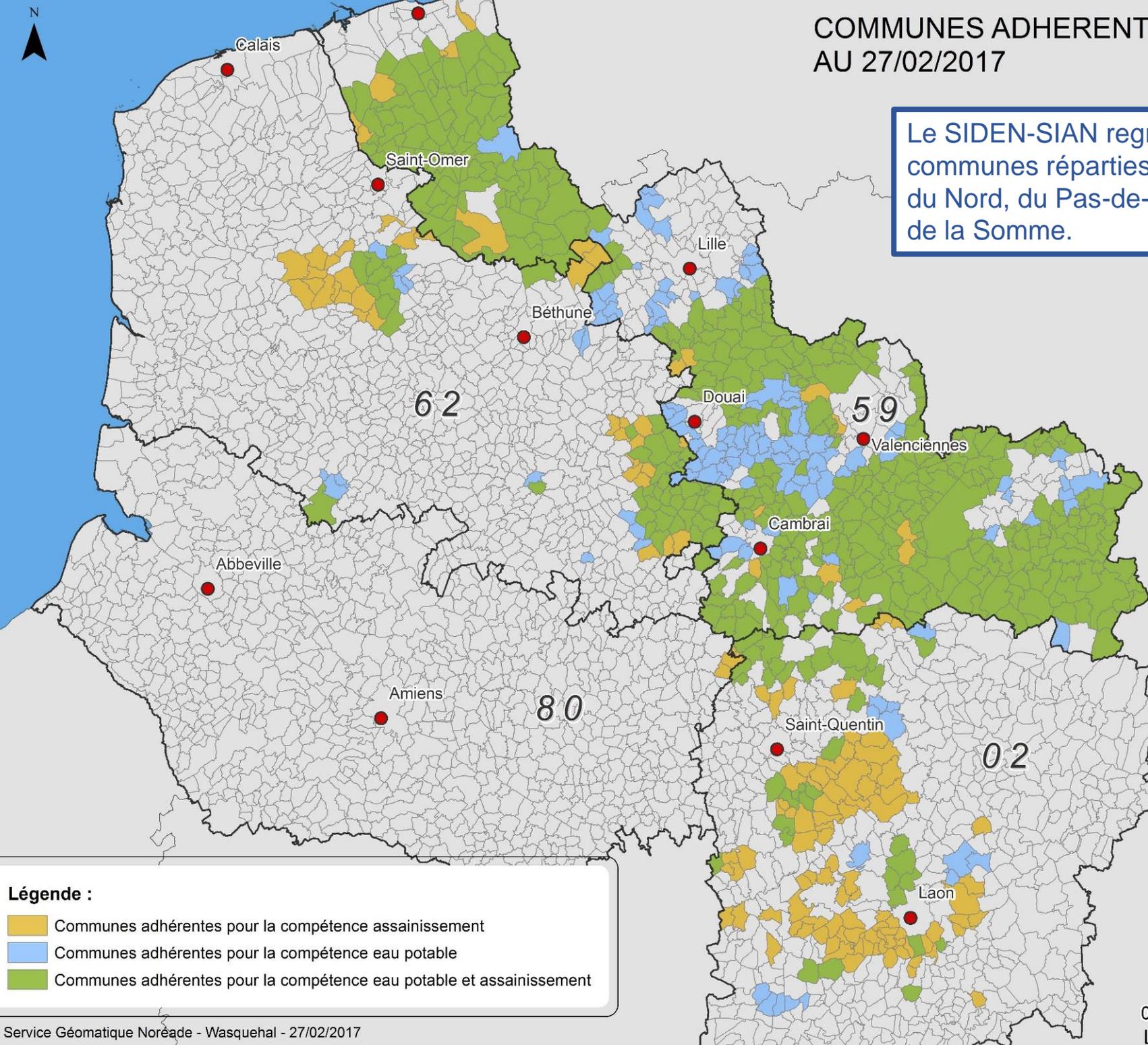
Noréade est une régie à personnalité morale, administrée par un Conseil d'Administration dont les membres sont issus du Comité Syndical du SIDEN-SIAN.

Noréade est soumis aux règles de la comptabilité publique et son comptable est le Trésorier de Lille-Municipale.



COMMUNES ADHERENTES AU SIDEN-SIAN AU 27/02/2017

Le SIDEN-SIAN regroupe plus de 730 communes réparties sur les départements du Nord, du Pas-de-Calais, de l'Aisne et de la Somme.



Légende :

-  Communes adherentes pour la compétence assainissement
-  Communes adherentes pour la compétence eau potable
-  Communes adherentes pour la compétence eau potable et assainissement





Le siège de Noréade est situé à Wasquehal.

La gestion de proximité des abonnés est assurée par 8 centres d'exploitation répartis sur le territoire d'intervention de Noréade auxquels il convient d'associer le Centre des Finances Publiques de Lille-Municipale.

La structure de la Régie est complétée par un centre de travaux et de maintenance situé à Orchies



Données de Facturation - année 2016

- Abonnés : 347 000 pour 830 000 habitants desservis.
- Factures émises : 640 000
- Encaissements sur facture: 657 000
- Encaissements sur mensualisation : 1 008 000
- Moyens de paiement proposés par la régie de recettes de Noréade :
 - Prélèvement automatique
 - Chèque
 - TIP
 - Carte bancaire
 - Paiement en espèce à la Poste
 - Virement bancaire



Modification de la procédure de recouvrement

Limité jusqu'alors aux abonnés en situation de précarité financière, Noréade a étendu, fin 2014, l'arrêt des fermetures de branchement, dans la procédure de recouvrement, à l'ensemble des abonnés qu'ils soient ou non en situation de précarité financière.

Jusqu'en 2014, la procédure de recouvrement, pour les abonnés ayant un contrat d'abonnement en cours d'exécution, était assuré en totalité par Noréade.

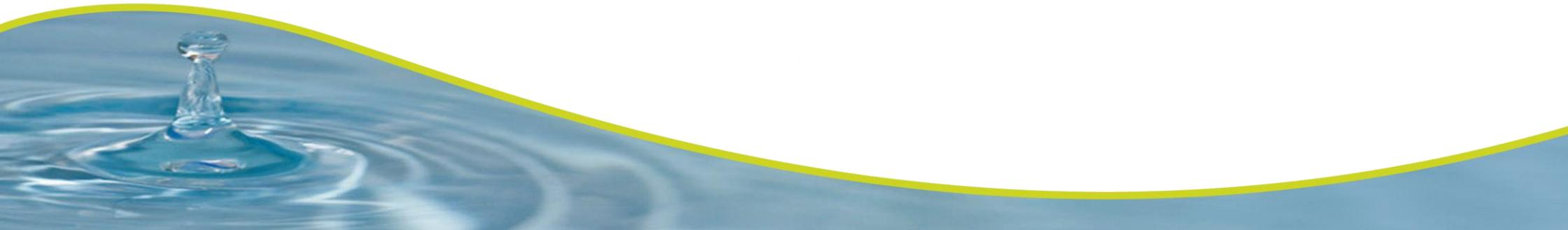
L'arrêt des fermetures de branchement d'eau pour impayés a nécessité de revoir l'ensemble de la chaîne de relances en y intégrant le comptable public, seul habilité à procéder au recouvrement forcé des créances publiques.



Procédure de recouvrement avec fermeture de branchement

Le recouvrement amiable était assuré par la régie de recettes de Noréade :

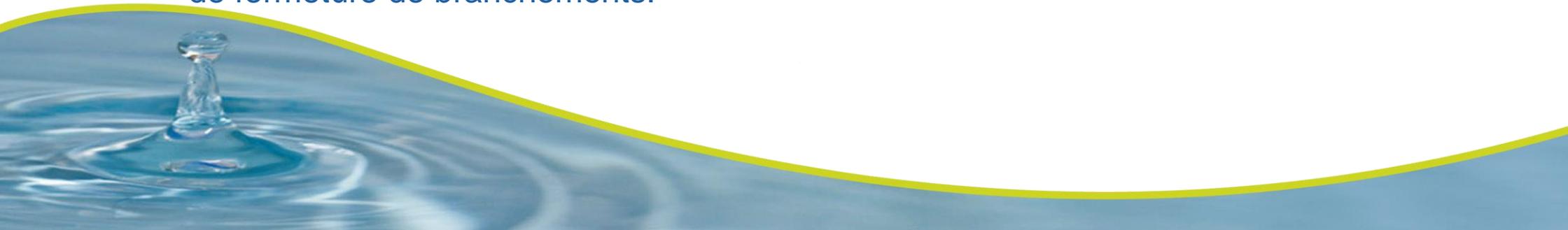
- Etape 1 : Relance, par courrier simple, 3 semaines après la date limite de paiement
- Etape 2 : Courrier en recommandé, 2 semaines après la relance, informant du risque de fermeture de branchement
- Etape 3 : Courrier « Dernier avis avant coupure », 3 semaines après le courrier recommandé, informant du démarrage de la procédure de fermeture du branchement



Procédure de recouvrement avec fermeture de branchement

La procédure de fermeture de branchement était enclenchée à la suite de l'envoi des courriers:

- Etape 4 : Chaque centre d'exploitation procédait à l'analyse des listes d'abonnés en situation d'impayés (abonnés ayant déjà obtenu des aides FSL, abonnés en délais de paiement, contentieux amiable en cours,...)
- Etape 5 : Chaque centre d'exploitation transmettait ensuite aux communes la liste des impayés pour avis. L'examen de cette liste par la commune ou par le CCAS permettait de détecter de nouveaux cas d'abonnés en situation de précarité financière, pouvant déboucher soit sur un montage de dossier FSL ou un accord sur des délais de paiement ou l'attribution d'aides du CCAS
- Etape 6 : Chaque centre d'exploitation enclenchait ensuite la procédure de fermeture de branchements.



Procédure de recouvrement sans fermeture de branchement

Dans la nouvelle procédure, le recouvrement amiable est assuré par la régie de recettes de Noréade et par le comptable public :

- Etape 1 : Relance en courrier simple par la régie de recettes, 4 semaines après la date limite de paiement
- Etape 2 : Relance en courrier simple par le comptable public, 4 semaines après la relance Noréade
- Etape 3 : Mise en demeure en courrier simple ou recommandé, en fonction du montant de la dette, par le comptable public, 4 semaines après sa relance

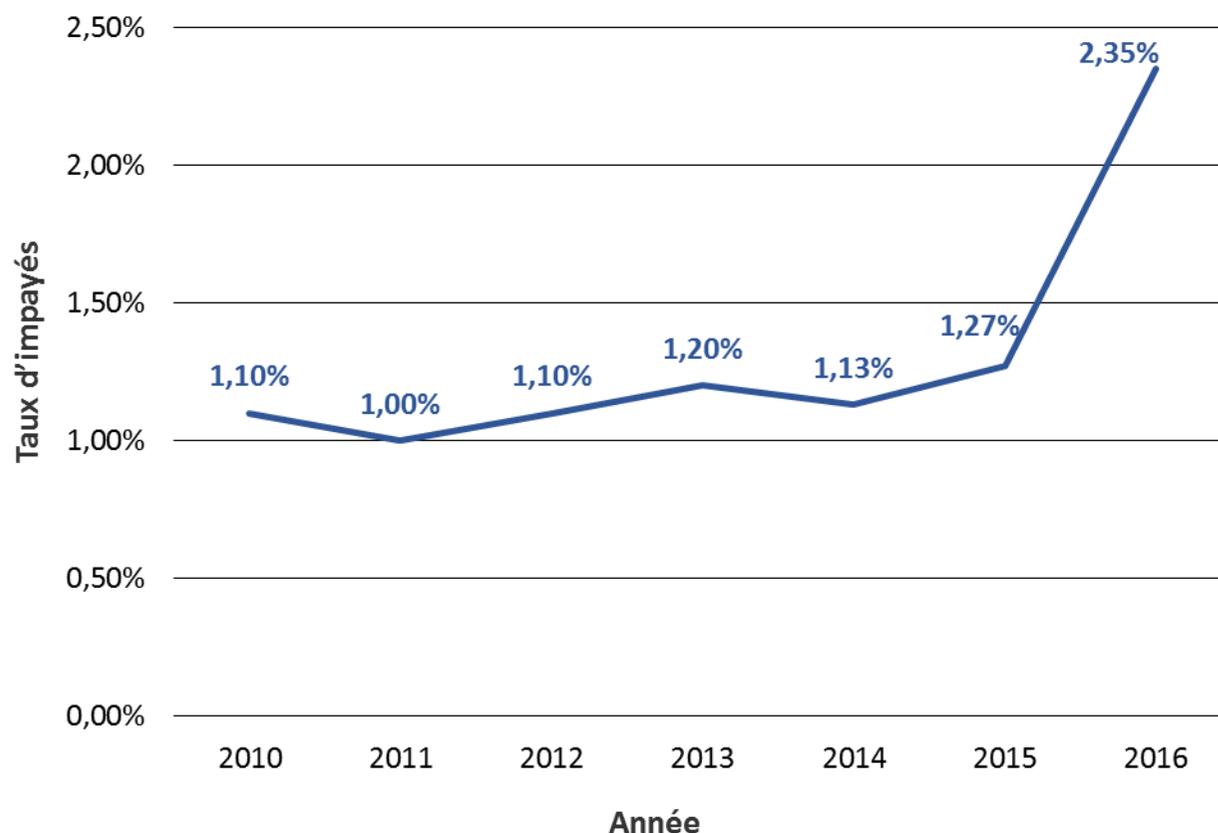


Procédure de recouvrement sans fermeture de branchement

- Etape 4 : Chaque centre d'exploitation procède à l'analyse des listes d'abonnés en situation d'impayés afin de vérifier les informations concernant le débiteur (nom, prénom, date de naissance), travail nécessaire pour que la procédure de recouvrement forcé soit efficace.
- Etape 5 : Comme dans la procédure précédente, chaque centre d'exploitation continue ensuite à transmettre aux communes la liste des impayés pour avis.
- Etape 6 : Sans retour de la commune après 15 jours, la liste d'impayés est transmise au comptable qui entame la procédure de recouvrement forcé : saisie soit par voie d'Opposition à Tiers Détenteur soit par voie d'huissier.



Taux d'impayés réglementaire



Taux d'impayés réglementaire

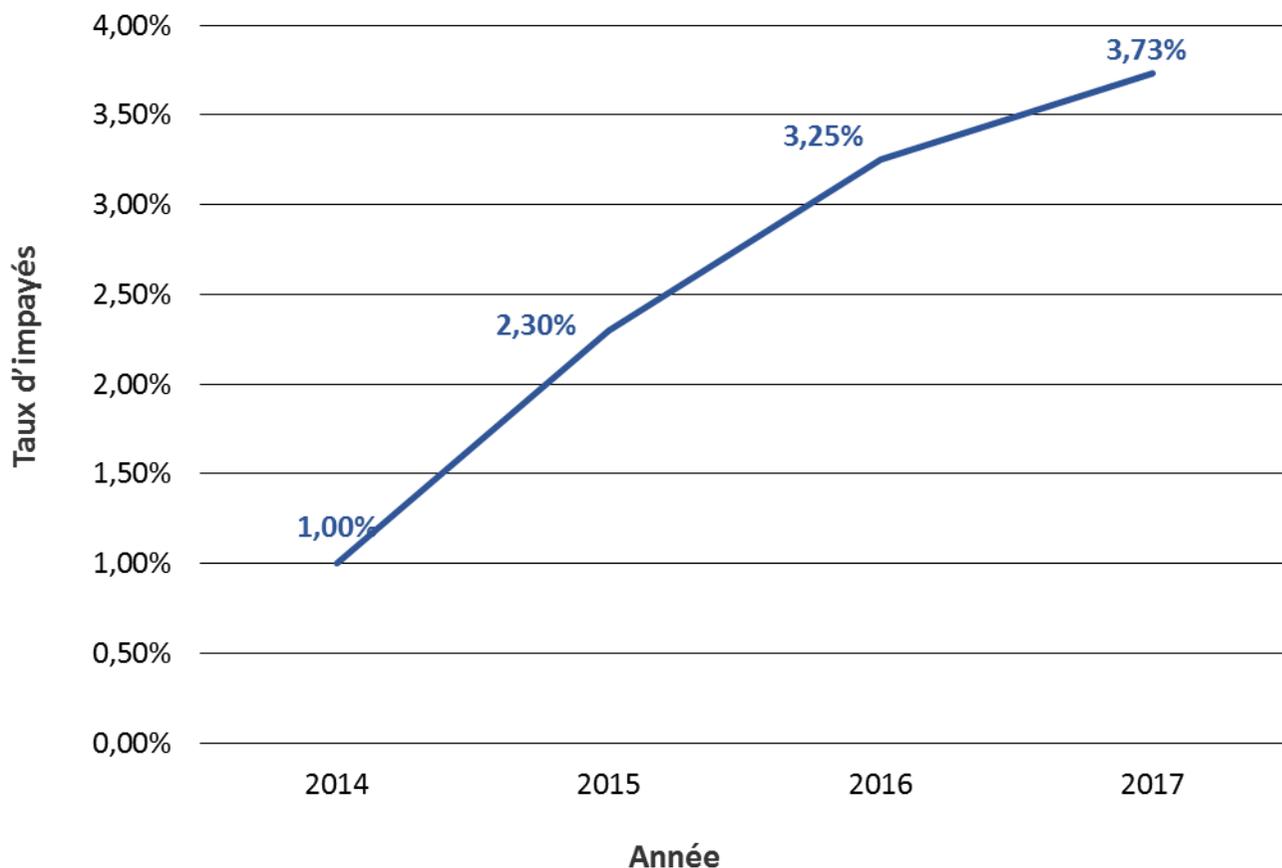
C'est le taux d'impayés mentionné dans le rapport annuel d'activités.

Il est connu avec un décalage dans le temps, puisque le rapport annuel d'activités 2016 est produit en 2017 et le taux d'impayés mentionné dans ce rapport 2016 concerne les factures émises en 2015.

L'année 2015 est la première année complète d'arrêt des fermetures de branchement pour factures impayées pour l'ensemble des abonnés.

Dès la 1^{ère} année, le taux d'impayés a pratiquement doublé. Sur les factures de 2015 (rapport de 2016), le montant des impayés représente 2.35% du montant facturé.

Taux d'abonnés en situation d'impayés



En parallèle du taux d'impayés réglementaire, nous avons mis en place un indicateur qui comptabilise les abonnés qui ont :

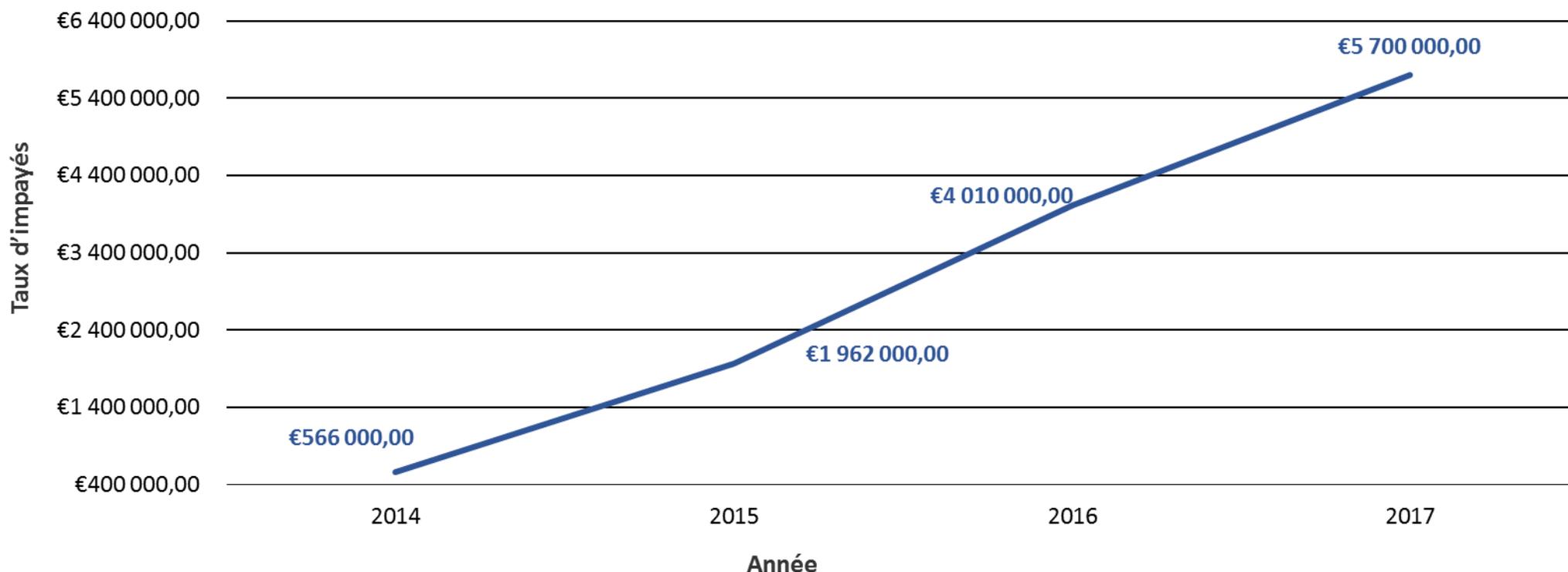
- Un contrat d'abonnement en cours d'exécution
et
- Au moins une facture en impayé depuis plus de 100 jours

En 2014, nous avons 1% de nos abonnés en situation d'impayés.

Depuis l'extension de l'interdiction des coupures d'eau à tous les particuliers, cet indicateur montre une dégradation continue depuis 2015 pour atteindre 3,73 % en 2017.



Cumul du stock d'impayés



La courbe, ci-dessus, reprend, pour les abonnés de l'indicateur précédent, le cumul d'impayés en montant. En 2014, les 1% d'abonnés cumulaient un total de 566 000 € d'impayés. En 2017, les 3,73 % d'abonnés en situation d'impayés cumulaient 5 700 000 € d'impayés. Pour ces indicateurs, entre 2014 et 2017, le nombre d'abonnés en situation d'impayés a été multiplié par 4 pour un montant de stock d'impayés multiplié par 10.

Noréade participe financièrement aux différents Fonds Solidarité Logement, présents sur son territoire d'intervention, qui fonctionnent tous de manière active, pour le volet eau, depuis leur mise en place au début des années 2000.

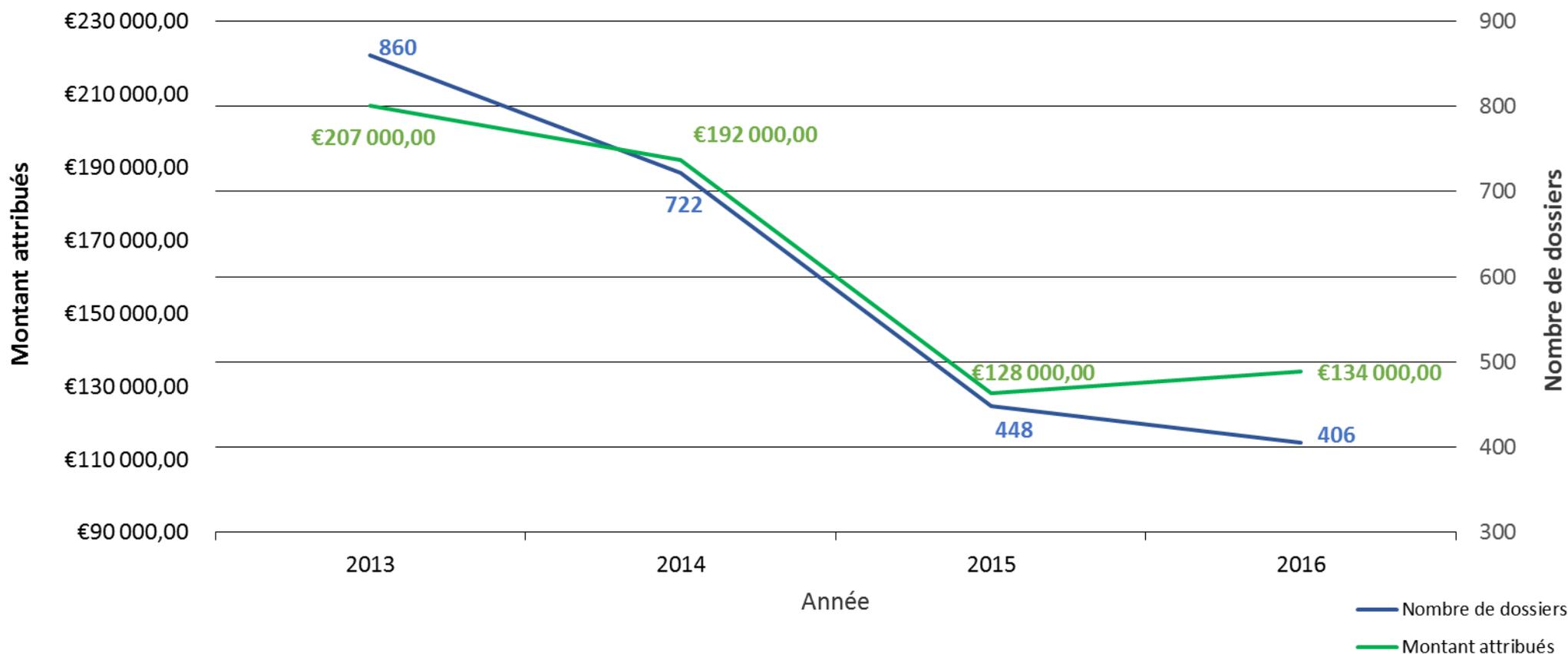
C'est ce travail de collaboration, qui était en place entre Noréade et les services sociaux des communes et des Département, qui permettaient d'isoler les abonnés en situation de précarité financière.

L'interdiction des coupures d'eau a eu un impact dès 2014 sur l'instruction des dossiers FSL.

Cet impact est visible sur la courbe suivante.



Nombre de dossiers et montant attribués par le FSL

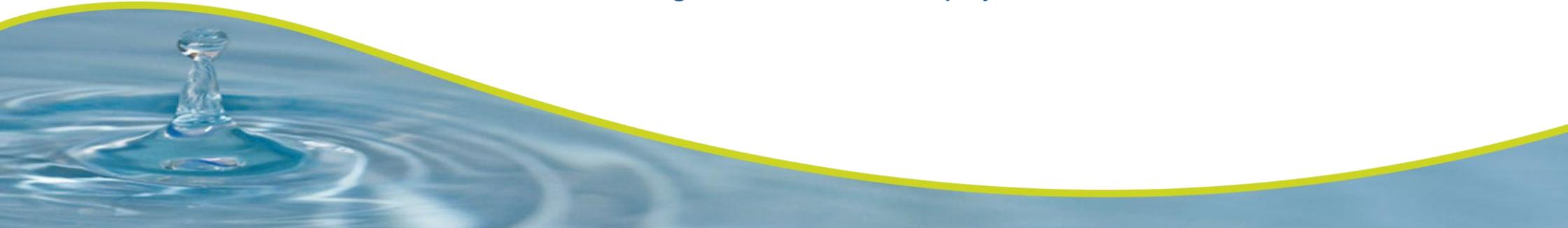


Entre 2013, dernière année complète sans coupure d'eau, et 2016, le nombre d'aides attribuées a diminué de plus de moitié, passant de 860 à 406, et l'enveloppe financière globale d'aides s'est réduite de plus de 35%, passant de 207 000 € à 134 000 €.



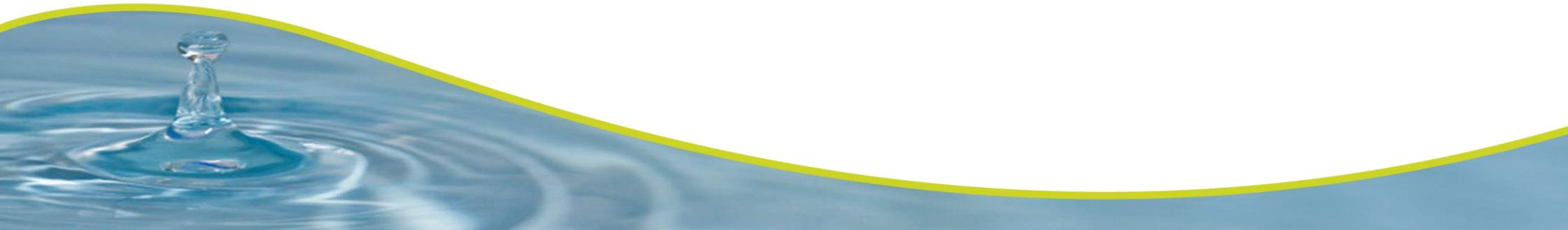
Après 3 ans d'arrêt des coupures d'eau, outre les constats sur la hausse du nombre et du montant des impayés ainsi que la baisse du nombre de dossier d'aides accordées par les FSL, nous pouvons faire les remarques suivantes :

- La procédure de recouvrement par voie de saisie est plus longue. Lorsque la saisie devient effective, au lieu de traiter l'impayé d'une seule facture, l'abonné en cumule plusieurs et les solutions de règlement deviennent plus difficiles. Ce constat ne sera pas sans incidence sur les dossiers de surendettement, où les dettes d'eau deviendront plus importantes.
- En l'absence de risque d'interruption de service, la dette d'eau ne devient plus prioritaire pour les usagers, mais nous avons aussi moins de retour de la part des communes et des services sociaux dans l'analyse des listes d'impayés.
- La menace imminente de fermeture de branchement permettait aussi de récupérer les dettes de faibles montants pour lesquelles la procédure de recouvrement forcé n'est pas mise en œuvre, contribuant ainsi à l'augmentation des impayés.



➤ La menace imminente de coupure d'eau permettait de renouer le contact avec la quasi-totalité des abonnés concernés. Noréade enclenchait la procédure de fermeture à chaque facture semestrielle, ce qui permettait de trouver des solutions soit par un échéancier de paiement soit par une orientation vers les services sociaux pour monter un dossier FSL.

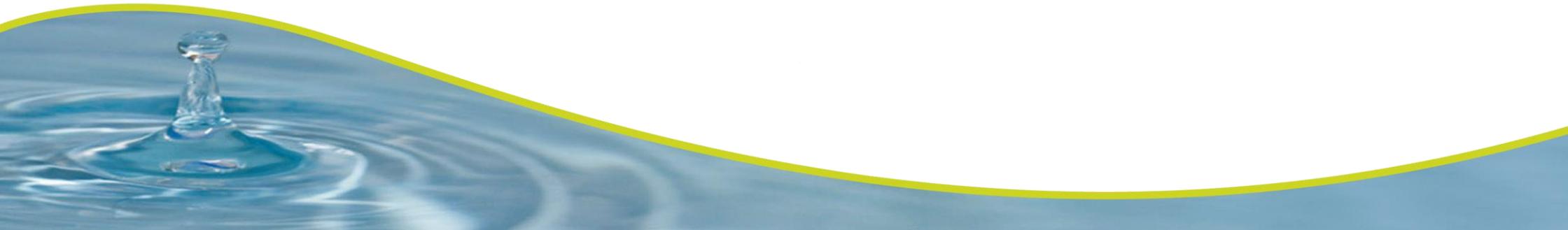
Sans cette menace de coupure d'eau, l'abonné ne sollicite plus le FSL. La possibilité d'obtenir une aide FSL n'intéresse plus certains usagers puisque celle-ci est subordonnée à une reprise du paiement de ses consommations d'eau, d'où la baisse du nombre d'aides accordées.



- La fermeture effective du branchement entraîne :
 - Une réouverture immédiate du branchement dès la prise de contact avec les services sociaux pour les abonnés en situation de précarité financière qui n'avaient pas été détectés au préalable.
 - Une information obligatoire des services sociaux des Départements, si un branchement restait fermé depuis plus de 3 jours, qui devait ainsi permettre d'identifier des abonnés en situation de précarité financière.

A noter que la majorité des coupures d'eau sans réaction des usagers concernaient en général des déménagements, sans successeur, non signalés.

➤ Enfin, en tant qu'établissement public, Noréade ne fait pas de marge financière. L'augmentation des impayés entraînera nécessairement soit une baisse de sa capacité d'investissement soit une hausse des tarifs, hausse qui pénalisera les « bons payeurs », qu'ils soient ou non en situation de précarité financière.



Des interrogations demeurent :

- A quel niveau le montant des impayés va-t-il se stabiliser?
- Qui doit prendre en charge le droit à l'eau?
- Pourquoi ne pas limiter les coupures d'eau aux abonnés en situation de précarité financière?

