



Access'Eau :

nos solutions solidaires
pour le droit à l'eau



Access'Eau : le programme de solidarité du service de l'eau

Afin de lutter durablement contre la précarité eau, la Métropole Aix-Marseille-Provence et son délégataire, la Société Eau de Marseille Métropole (SEMM), ont mis en place **un programme de solidarité ambitieux : Access'Eau**.

Ce programme s'adresse aux usagers rencontrant des difficultés pour le paiement de leurs factures ou charges d'eau, et vise à trouver des solutions pour les personnes non-raccordées.



en bleu: périmètre de la Délégation du service public de l'eau potable de la Métropole Aix-Marseille-Provence

CONTEXTE

19%

Près de **19%** de la population du territoire métropolitain **vit sous le seuil de pauvreté** (26% pour la ville de Marseille).

100 000

La Métropole comptabilise **plus de 100 000 logements potentiellement indignes** et 14 000 copropriétés fragiles.

LES CHIFFRES CLÉS ACCESS'EAU

Le territoire

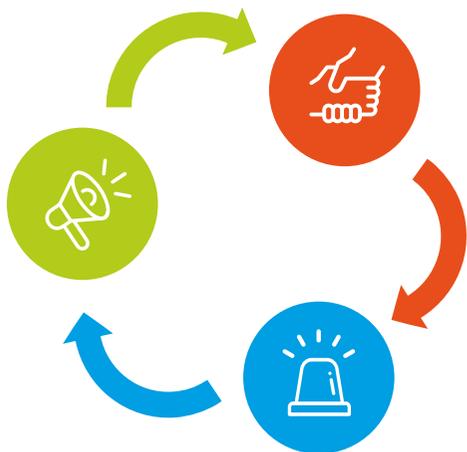
-  **16 communes**
-  **1 million d'habitants**
-  **216 000 abonnés**

Le programme

-  Depuis le 1^{er} juillet 2014, pour **15 ans**
-  **1 million €** de budget annuel
-  **1 équipe** dédiée de 3 personnes

Un programme ambitieux

Mis en œuvre par une équipe dédiée de la **Société Eau de Marseille Métropole**, qui travaille en **étroite collaboration** avec les acteurs du territoire, le programme Access'Eau intervient selon trois grands axes d'action :



PRÉVENIR

Des actions de sensibilisation et d'**accompagnement social** déployées avec les acteurs sociaux du territoire, pour lutter durablement contre la précarité eau.

SOUTENIR

Des solutions financières pour aider les personnes à surmonter, **de façon durable**, leurs difficultés de paiement.

RÉAGIR

Des solutions d'urgence pour accompagner les **copropriétés** les plus en difficulté et faire face aux besoins en eau des **publics non-raccordés** ("squats").

DES SOLUTIONS POUR TOUS

Le programme Access'Eau s'adresse à tous et s'applique à n'oublier personne. Les solutions proposées ont été adaptées à différents publics :



Les abonnés qui reçoivent une facture d'eau



Les personnes non-raccordées (personnes sans abri, personnes vivant en camps/squats)



Les non-abonnés qui règlent l'eau dans leurs charges



Les copropriétés en difficulté (les syndics ou administrateurs de copropriétés en difficulté)



Prévenir Sensibiliser à une meilleure maîtrise des consommations

Le programme Access'Eau propose des **actions de prévention, et de lutte contre la précarité eau**, en partenariat avec les acteurs de la solidarité, relais essentiels auprès des usagers.



Médiation et accompagnement.

Ecoute et orientation des abonnés vers des solutions existantes (échéancier, accompagnements personnalisés, etc.).



Sensibilisation à une meilleure maîtrise des consommations d'eau.

Animation de sessions auprès des usagers sur la maîtrise de leur budget eau, les éco-gestes, etc.



Formation des acteurs sociaux.

Organisation de sessions auprès des travailleurs sociaux et autres relais du territoire.



Pour faciliter les actions des partenaires sur le territoire, Access'Eau met à disposition des outils d'animation et des supports de prévention (kits d'économies d'eau, matériel pédagogique...).

LES CHIFFRES CLÉS (2015-2021)

~ 5 000 personnes sensibilisées

~ 250 sessions organisées

+ 30 partenariats conventionnés



Soutenir Aider les personnes à surmonter leurs difficultés de paiement

Afin d'aider les personnes à surmonter leurs difficultés de paiement, le programme Access'Eau propose des **dispositifs d'aides financières adaptés à chaque situation**, en lien avec différents acteurs.



Pour les abonnés

Le Fonds de Proximité Eau et Assainissement, mis en place avec les 16 Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) du périmètre concerné de la Métropole Aix-Marseille-Provence (voir en page 1), en partenariat avec ses délégataires eau et assainissement.

Aide aux usagers en situation de surendettement avec la Banque de France.



Pour les non-abonnés

Le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL Maintien) via la Métropole AMP.

LES CHIFFRES CLÉS (2015-2021)

~ 6 000 abonnés aidés par les CCAS

~ 250 abonnés aidés dans le cadre du surendettement

~ 700 usagers aidés par le FSL maintien

→ Au total 25 000 habitants aidés



Réagir Accompagner les situations les plus fragiles

Le programme Access'Eau propose un **accompagnement spécifique** d'urgence envers les copropriétés en difficulté et les personnes non raccordées.

Pour les copropriétés en difficulté



Aide d'urgence, assistance et suivi spécifique de copropriétés non-individualisées rencontrant de graves difficultés (administration provisoire et dispositifs opérationnels de l'habitat), sous conditions d'éligibilité.

Pour les personnes non-raccordées



Aide aux factures d'eau des propriétaires victimes de squats, sous conditions. Alimentation en eau de camps et installation de fontaines à eau pour personnes sans-abris, à la demande et en lien avec les autorités compétentes, à l'occasion de la crise sanitaire.

LES CHIFFRES CLÉS (2020-2021)

17 fontaines temporaires
+ 6 000 personnes touchées

10 squats et campements suivis + 1 000 personnes touchées

10 copropriétés
+ 2 500 habitants aidés

Les partis-pris de notre action

Quatre principes sont au cœur de l'action du programme Access'Eau :



UNIVERSALITÉ

N'oublier personne grâce à des dispositifs pensés pour tous les publics du territoire : abonnés directs, non-abonnés, publics en grande fragilité non-raccordés, copropriétés en difficulté.



COHÉRENCE

Agir sur tous les leviers en couplant un dispositif d'aides financières avec des actions de prévention pour prévenir les risques et avoir un impact durable.



PROXIMITÉ

Être ancré sur le territoire, via des partenariats solides avec les acteurs sociaux et du logement de proximité, relais essentiels de nos actions.



PROFESSIONNALISME

S'appuyer sur une équipe dédiée et expérimentée, à l'écoute des usagers et des acteurs du territoire, et au plus proche des enjeux rencontrés par les usagers en difficulté.

LES PARTENAIRES DU PROGRAMME :

Acteurs institutionnels

Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), Services Habitat et FSL - Métropole AMP, Département 13, DDETS, Maisons Départementales de la Solidarité, Caisse d'Allocations Familiales, EDF Solidarité, bailleurs sociaux, etc.

Associations

Médiance 13, Compagnons Bâisseurs de Provence, Alotra, ESF Services, Unis-Cité Méditerranée, Fondation Onet, Soliha, Adrim, Adai, Acpm, Secours Populaire Français, Rencontres Tsiganes, etc.

Témoignages



L'association Médiance 13 m'a contactée car j'avais un impayé d'eau important. J'ai expliqué à la médiatrice ma situation. Elle a trouvé des solutions à mes problèmes. J'ai bénéficié d'une aide financière qui m'a été d'une grande aide, j'ai pu retrouver ma dignité, je ne demande plus à mes enfants de payer ma facture. Je me suis mensualisée.

Yamina, Habitante du 14^e arr. de Marseille



En tant que services d'action sociale de proximité, les Centres Communaux d'Action Sociale suivent des personnes confrontées à des difficultés financières ou isolées. Ils les accompagnent et peuvent instruire une demande d'aide auprès de la SEMM. De par sa simplicité et son efficacité, ce partenariat fournit un outil très intéressant pour les CCAS, que l'UDCCAS regarde avec beaucoup d'intérêt.

Jean-Max Trouillet, Directeur de l'Union Départementale des Centres Communaux d'Action Sociale

Le programme de solidarité Access'Eau permet de soutenir les personnes en situation de fragilité économique. La Métropole Aix-Marseille-Provence, sous l'impulsion de sa Présidente et du Vice-Président en charge de la compétence Eau, et la SEMM, son délégataire de l'eau, sont fiers de travailler main dans la main afin de proposer des solutions préventives et curatives, face à ces difficultés.

Nathalie Perrin et Marie-France Barbier, Métropole AMP et SEMM



ÉQUIPE SOLIDARITÉ PROGRAMME ACCESS'EAU

SOCIÉTÉ EAU DE MARSEILLE METROPOLE
solidarite@eauxdemarseille.fr
04 91 57 61 35