

Publié le 13 mars 2009

Semea (Charente) : Une gestion solidaire des abonnés en difficulté

La Semea tire la sonnette d'alarme. Depuis la fin du deuxième semestre 2008, les difficultés de paiement de ses clients se sont multipliées. La société d'économie mixte de gestion de l'eau de l'agglomération d'Angoulême, qui a développé au fil des ans une politique d'écoute et d'accueil de ses abonnés en difficulté, propose aux collectivités de mieux faire face à cette situation de crise en augmentant la participation au Fonds de Solidarité Logement (FSL).



Créée il y a 23 ans à Angoulême, la [Semea](#) fait aujourd'hui face à une dégradation de la situation sociale de ses clients. « On constate, depuis la fin du deuxième semestre 2008, d'importantes difficultés de paiement sur la base de deux indicateurs : le nombre de paiement des factures en plusieurs échéances et l'augmentation du nombre de dossiers transmis au Fonds de Solidarité Logement (FSL), commente Alain Tomsin, directeur de la Sem de la Communauté d'agglomération du grand Angoulême (environ 110 000 habitants). Dans les deux cas, l'augmentation est de 30 %».

Face à ce phénomène, la Sem charentaise a décidé d'attirer l'attention des collectivités locales. « Avec cette crise, le FSL touche aujourd'hui ses limites financières, explique Alain Tomsin. Il faut anticiper pour s'adapter à l'évolution sociale et envisager une augmentation de notre participation au financement du fonds ». La Sem propose ainsi de passer sa participation par abonné de 32 à 50 centimes par an. Aucune loi n'oblige à un tel financement et la démarche de la Semea est à l'avant-garde de ce qui est pratiqué en France.

Partenariat avec un organisme de médiation sociale

Cette volonté se retrouve dans les rapports de la Sem avec ses abonnés. Une démarche a été lancée, il y a dix ans, auprès des chargés de clientèle, considérés comme l'interface entre les consommateurs et le distributeur d'eau. « Leur rôle et leur comportement sont primordiaux, ajoute le directeur de la Semea ». Le recrutement se fait depuis cette date sur un niveau Bac +2 minimum et des actions de formations en gestion de clientèle sont organisées chaque année pour savoir faire face, par exemple, à des situations de stress ou de violences.

Parallèlement, la Sem travaille avec un organisme de médiation sociale, Omega, créé il y a une dizaine d'années dans l'agglomération. « Cette structure, qui n'est en aucun cas une société de recouvrement, permet de renouer le dialogue avec des abonnés qui ne réagissent plus à nos appels et ne paient plus leurs factures. Elle réussit généralement à trouver une solution au problème : échéancier de paiement ou autre ».