

COMMISSION CONSULTATIVE  
DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

# QUEL SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE POUR DEMAIN ?

## « Qualité de service et Tarification »



Contribution des associations  
de la Commission Consultative des  
Services Publics Locaux du Grand Lyon



Présentation, débat et adoption  
à la séance plénière du 29 mars 2012



# SOMMAIRE

## **SYNTHÈSE ET MESSAGES FORTS DE LA CONTRIBUTION.....p.4**

### **1. PRÉSENTATION DE LA SAISINE ET DE LA MÉTHODOLOGIE DE TRAVAIL.....p.7**

1.1. Contexte et objet de la saisine : enrichir la réflexion des élus du Grand Lyon sur la qualité de service et la structure tarifaire du prochain service public d'eau potable

1.2. Une méthodologie pour favoriser l'expression des associations membres de la CCSP

1.3. Le déroulement de la démarche de concertation

### **2. PROPOSITIONS POUR AMELIORER LA QUALITE DE SERVICE DU PROCHAIN SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE.....p.10**

2.1. Une autorité organisatrice et un exploitant au service de l'utilisateur

2.2. De la gestion du service à la facture : une meilleure information de l'utilisateur final

2.3. Une facture plus intelligible et intelligente

2.4. Le dispositif de télérelève, un sujet d'actualité sur lequel il faut « parier »?

### **3. RÉFLEXIONS ET PROPOSITIONS POUR LA STRUCTURE TARIFAIRE DU PROCHAIN SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE.....p.19**

3.1. Concilier de manière équilibrée les trois objectifs d'une politique tarifaire de l'eau : économique, social et environnemental

3.2. Vers le maintien d'une tarification binôme, avec réduction de la part fixe

3.3. Vers un tarif uniforme sur la part consommation (part variable) pour remplacer la dégressivité actuelle

3.4. L'accès à l'eau pour tous : vers un dispositif social complémentaire et curatif (non intégré à une tarification sociale préventive)

3.5. Des dispositifs incitatifs complémentaires à la structure tarifaire

## **ANNEXES.....p.25**

## SYNTHESE ET MESSAGES FORTS DE LA CONTRIBUTION

### PRÉAMBULE

- Cette contribution est le fruit de nombreux débats souvent vifs tant sur la qualité de service, que sur tarification, des débats liés au bien commun vital qu'est l'eau, à la diversité des points de vue associatifs représentés (familles, consommateurs, administrés,...), et à des conceptions différentes du service public de l'eau.
- La spécificité du service public de l'eau potable sur le territoire de l'agglomération lyonnaise repose sur **trois éléments majeurs** qui influent considérablement sur les propositions des associations de la CCSPL :
  - **une grande diversité d'abonnés, comprenant notamment de gros consommateurs** tels que les hôpitaux, les industriels, les collectivités,... Les associations de la CCSPL ont pris en compte cette diversité dans leur réflexion en étant particulièrement prudentes sur la définition même de *gros consommateur* qui peut également rassembler des *petits consommateurs* (un bailleur social par exemple).
  - **des contrats majoritairement collectifs sur le territoire du Grand Lyon**, dont la consommation d'eau est comptabilisée à partir d'un compteur collectif, puis généralement répartie par compteurs divisionnaires. Le coût de l'eau apparaît alors dans les charges de l'immeuble. Ces données sont particulièrement importantes puisque sur les 600 000 logements du Grand Lyon, 82% sont des appartements en logements collectifs, 35% seulement étant en abonnement direct.
  - **l'utilisateur n'est pas systématiquement l'abonné au service** (celui qui souscrit le contrat avec l'exploitant), notamment dans le logement collectif.

Ces éléments posés, les associations de la CCSPL évoquent **l'ensemble des usagers du service public de l'eau potable** par deux termes distincts:

- > **l'utilisateur-abonné**, c'est-à-dire celui qui reçoit la facture ;
- > **l'utilisateur final** : c'est-à-dire l'utilisateur du service (propriétaire, locataire,... abonné ou non).

- Enfin, les associations de la CCSPL ont souhaité faire **des propositions réalistes et réalisables** dans le cadre des compétences du Grand Lyon, eût égard aux répercussions financières pour l'ensemble des usagers et à la faisabilité technique (en ne créant pas de système trop complexe à mettre en oeuvre, et en tenant compte de ce qui fonctionne aujourd'hui).

### ► Concernant la qualité de service,

- Les associations souhaitent que **le Grand Lyon (autorité organisatrice) et le ou les exploitant(s) soient au service de l'utilisateur**. Cela sous-entend que ces deux interlocuteurs soient clairement identifiés afin que l'utilisateur final puisse s'y référer en fonction de ses besoins, qu'ils soient à son écoute, et attentifs à défendre ses droits, notamment en cas de fuites.

- Les associations proposent **une meilleure sensibilisation de l'ensemble des usagers au-delà des seuls usagers-abonnés**. Cela se traduit par la diffusion d'une information complète (de la gestion du service à la facture) et précise sur le prix, le compteur, le règlement de service et la qualité de l'eau, et transmise aux personnes directement concernées. Ceci permettrait une meilleure connaissance du service public d'eau potable et un meilleur suivi de la consommation et de la facture par chacun des usagers finaux.
- **La qualité du service repose également sur une facture plus intelligible et plus « intelligente », c'est-à-dire qu'elle donne les moyens à l'utilisateur final ou abonné de suivre sa consommation** sur plusieurs mois, à partir de situations comparables, en temps réel et non sur une estimation, et sur la base d'une facturation mensuelle à partir du compteur (et non en fonction de la taille du ménage, ou du logement,...). Cette facture doit permettre non seulement de détecter les surconsommations, d'inciter l'ensemble des usagers à réduire leur consommation d'eau, mais aussi de faciliter un suivi financier régulier, et ainsi mieux gérer les difficultés financières éventuelles d'un usager fragilisé (usager final).
- **La qualité de service doit s'adapter aux évolutions technologiques, telles que la télérelève des compteurs (et non radio-relève) sous réserve qu'elles apportent une réelle plus-value pour l'ensemble des usagers**. La télérelève à distance n'est jugée efficace par les associations que si elle assure un report des indications du compteur à l'intérieur du logement. Par ailleurs, les associations estiment qu'elle doit participer à la baisse du coût de l'eau potable ou a minima ne pas entraîner de frais supplémentaire pour l'utilisateur et ne pas être imposée à l'utilisateur, y compris lors de changement d'occupant. Il faut aussi pour l'ACER et la FRAPNA que l'ensemble des risques en matière de santé notamment et d'environnement ait bien été évalué.

► **Concernant la structure tarifaire,**

- S'interroger sur la structure tarifaire, c'est-à-dire la composition du prix de l'eau nécessite de **s'interroger sur les objectifs poursuivis par la politique tarifaire** : environnementaux, économiques, sociaux. **Dans le même temps**, les associations de la CCSPL ont estimé que **la structure tarifaire n'est pas le seul outil pour répondre à ces objectifs**.
- Chacun de ces objectifs : économique (équilibre financier du service), social (garantir l'accès à l'eau potable pour tous), environnemental (protection de la ressource) sont indissociables et d'importance équivalente.
- Concernant **l'objectif économique**, la structure tarifaire doit répondre au principe juridique et financier de l'eau paye l'eau, le service public de l'eau potable étant un service public industriel et commercial.
- Concernant **l'objectif social**, la structure tarifaire peut garantir un accès à l'eau potable pour tous, notamment pour les ménages à revenus modestes ; mais pour une majorité d'associations, **elle doit surtout être accompagnée d'un dispositif d'aide curatif pour répondre à cet objectif social d'accès à l'eau potable pour tous**.
- Concernant **l'objectif environnemental**, le prix de l'eau ne semble pas représenter pas une charge suffisante dans le budget de la majorité des ménages pour inciter l'utilisateur à réduire sa consommation (le budget de l'eau s'élève en moyenne à 1% du revenu des ménages). Les

associations soulignent l'intérêt de dispositifs autres que tarifaires pour influencer le comportement des usagers (actions de sensibilisation à partir des motivations intrinsèques de chacun des individus, dites « nudges », sensibilisation sur l'assainissement).

- Les associations (excepté l'ACER et dans une moindre mesure ATTAC) sont **majoritairement favorables à une tarification binôme** avec une part variable et une part fixe avec réduction de la part fixe. Elles **s'accordent sur le fait que la part fixe se justifie par la nécessité de payer une partie du coût fixe du service public de l'eau** et que chaque usager doit participer au fonctionnement du service (entretien du réseau de distribution, traitement de l'eau...). Néanmoins plusieurs points de divergence ont émergé quant à son application : déclinaison de la tarification binôme pour certaines catégories d'usagers, maintien de la part fixe, si volume forfaitaire gratuit intégrée dans la part variable,...

- **Les associations de la CCSPL s'accordent pour souhaiter que la part fixe soit réduite** (afin de moins pénaliser le petit consommateur d'eau) et précisent que c'est bien l'équilibre entre la part fixe et la part variable qui répondra au mieux au principe d'équité. La grande majorité des associations propose que **le paiement d'une part fixe ouvre le droit à un volume d'eau gratuit ou à tarif réduit, équivalent à la tranche vitale** ou à un volume forfaitaire par logement.

- **La question de la modularité de la part fixe et de la part variable en fonction de catégories d'usagers a fait débat au sein des associations de la CCSPL**, notamment en raison du flou juridique sur les modalités de définition du terme de « catégorie » d'usagers et de sa cohérence à l'égard du principe d'égalité vis-à-vis du service public, les associations souhaitant que la collectivité assume un risque juridique plus ou moins fort à cet égard dans le cadre de la prochaine structure tarifaire.

La faisabilité d'une structure tarifaire intégrant une composition différente (à partir du logement, du ménage, des usages,...) a néanmoins été étudiée.

- Les associations sont **majoritairement favorables à la suppression de la dégressivité** qui n'incite pas l'utilisateur à des comportements économes en eau.

- La majorité des associations de la CCSPL est **favorable à un seul et même tarif au m<sup>3</sup> pour tous les usagers** (habitants, industriels, collectivités) **sur la part consommation (part variable) pour remplacer la dégressivité actuelle.**

- Les associations ne sont **pas favorables à la mise en place d'une tarification dite « sociale » au sens du volet préventif défini par le législateur (c'est-à-dire moduler la part variable en fonction du niveau de ressources de l'utilisateur, dit usager final)**. Elles orientent leur choix vers le maintien du système d'aide actuel aux usagers finaux les plus démunis, c'est-à-dire un dispositif « curatif » complémentaire à la structure tarifaire tel que le Fonds de Solidarité Logement (intégrant le Fonds de Solidarité Eau).

- Les associations s'accordent sur le fait que **la structure tarifaire seule n'est pas suffisante pour répondre aux enjeux de changements de comportements des usagers de l'eau** (en termes de consommation ou de rejets), au regard de l'objectif environnemental de la collectivité.

## 1. PRÉSENTATION DE LA SAISINE ET DE LA MÉTHODOLOGIE DE TRAVAIL

La production et la distribution de l'eau potable sur le territoire du Grand Lyon est de la compétence de la Communauté urbaine de Lyon. Depuis 1987, ce service public est géré principalement par deux contrats d'affermage confiés à Véolia Eau et à la Lyonnaise des Eaux. L'échéance de ces contrats fixée en 2015 suite à l'application de l'arrêt du Conseil d'État « Olivet » a conduit le Grand Lyon à s'interroger dès 2011 sur la définition du prochain service public d'eau potable. Il s'agit notamment d'intégrer de nouvelles contraintes environnementales, sociales, économiques et d'affirmer plus encore la position du Grand Lyon en tant qu'autorité organisatrice.

Dans ce contexte, les Vice-présidents, Jean-Paul Colin, en charge de la Politique de l'eau, Michèle Pédrini, en charge des Achats publics et gestions externes, Gérard Claisse, en charge de la Participation citoyenne et du Conseil de développement et les services du Grand Lyon concernés se sont organisés pour répondre à ces échéances.

### 1.1. Contexte et objet de la saisine : enrichir la réflexion des élus du Grand Lyon sur la qualité de service et la structure tarifaire du prochain service public d'eau potable

Les trois Vice-présidents du comité de pilotage ont souhaité associer des représentants de la société civile pour éclairer leur décision sur deux enjeux importants du prochain service public d'eau potable: la qualité de service et la structure tarifaire.

Le choix du comité de pilotage s'est porté sur les associations de la CCSPL pour plusieurs raisons. **La CCSPL du Grand Lyon est en effet une instance de concertation incontournable et légitime sur ce sujet** en raison de l'implication de la CCSPL, depuis sa mise en place en 2003, sur le suivi du contrat de délégation de service public de l'eau potable au-delà de l'avis réglementaire consultatif sur le mode de gestion (pour rappel, la CCSPL a été auditionnée par les commissions tripartites lors de la révision quinquennale de 2007). Elle dispose par ailleurs d'**une expertise associative forte sur le sujet, doublée d'une confrontation de points de vue** utile en terme d'éclairage de la décision des élus.

En amont de l'ouverture du débat politique entre élus communautaires et parallèlement aux groupes de travail des services du Grand Lyon, il s'agissait pour les associations de la CCSPL de réfléchir et de faire des propositions pour enrichir le prochain cahier des charges du service public d'eau potable (en amont du choix politique du mode de gestion, sur lequel la CCSPL sera réglementairement consultée en septembre 2012).

**A ce stade de la contribution, il est important de souligner que le périmètre restreint de la saisine ainsi posé (n'incluant pas le choix du mode de gestion) a provoqué un vif débat** au sein de l'atelier de travail. **L'atelier de travail a par ailleurs, plusieurs fois souligné la difficulté de l'exercice qui consiste à formuler des propositions sur la prochaine structure tarifaire sans disposer de données précises** concernant le nombre d'abonnés, de compteurs, ou sur l'état du patrimoine, puisque ces données peuvent impacter considérablement le choix de la structure tarifaire, leur absence ne permettront pas des propositions de scénarios de structure tarifaire, mais davantage des orientations.

## **1.2. Une méthodologie pour favoriser l'expression des associations membres de la CCSPL**

Pour répondre à la saisine politique, un groupe de travail spécifique, intitulé « Atelier Eau : Qualité de service et Tarification » a été mis en place. Ouvert à l'ensemble des 26 associations de la CCSPL, cet atelier se distingue du groupe de travail Eau, groupe de travail permanent de la CCSPL, par sa composition et son objet de travail (la composition du groupe de travail Eau compte également des conseillers communautaires membres de la commission et est principalement dédié au suivi de la gestion actuelle du service public de l'eau potable et de l'assainissement).

Afin de faciliter l'expression de chacun au sein du groupe de travail et la formalisation de propositions collectives, **l'atelier a été accompagné par une équipe projet et animé par un tiers-facilitateur**, Kaléido'Scop, et des services du Grand Lyon : la Direction de l'Eau, la Direction de l'Évaluation et de la Performance et la Direction de la Prospective et du Dialogue Public.

**Une plate-forme collaborative en ligne « Autour de l'Eau », a été intégrée à la démarche de concertation** pour :

- faciliter l'expression de l'ensemble des associations de la CCSPL en proposant une autre forme d'expression en dehors des réunions ;
- rendre transparentes et accessibles à l'ensemble des associations de la CCSPL, les informations transmises à l'atelier et faire part de l'état d'avancement de la réflexion ;
- créer une dynamique de groupe en permettant aux membres d'échanger des informations ou des réactions et co-rédiger les propositions.

## **1.3. Le déroulement de la démarche de concertation**

**La démarche de concertation s'est déroulée de juillet 2011 à mars 2012 et s'est organisée en 4 temps :**

- Présentation des attentes politiques et identification des points à aborder dans le cadre du périmètre de la saisine des trois Vice-présidents (3 réunions).
- Réflexion et production sur la qualité de service et la structure tarifaire (4 réunions alimentées par l'expertise des associations, les apports des services, des études extérieures et des interventions d'experts).
- Approfondissement des propositions et rédaction collective de la contribution (3 réunions).
- Restitution des réflexions de l'atelier à l'ensemble des associations de la CCSPL et aux Vice-présidents ayant saisi les associations de la commission en vue de l'adoption de la contribution (séance plénière).

Un temps spécifique a également été consacré lors des premières réunions de l'atelier de travail, à l'appropriation de la plate-forme collaborative en ligne « Autour de l'Eau ».

- **7 juillet 2011 : séance de lancement de la concertation** en présence de Gérard CLAISSE, Vice-président en charge de la Participation citoyenne et du Conseil de développement, et de Jean-Paul COLIN, Vice président en charge de la Politique de l'eau. La présentation de la saisine a été suivie d'un premier échange avec les participants sur l'objet de la saisine en elle-même, l'intérêt d'une telle concertation et les motivations propres à chaque association pour participer à la réflexion proposée.
- **12 juillet et 27 septembre 2011 : approfondissement des champs concernés par la saisine politique et identification des sujets à étudier sur les deux volets soumis à la concertation.** Ce



temps a permis de dégager les axes de réflexion suivants : quelles sont les attentes des usagers à l'égard de l'autorité organisatrice et de l'exploitant ? Comment sensibiliser l'utilisateur final (qui n'est souvent pas l'abonné) à sa consommation d'eau lorsqu'il ne reçoit pas de facture d'eau ? Quelles sont les informations indispensables à diffuser pour une connaissance partagée du service public d'eau potable ? Comment mieux adapter la facturation ? Quelles sont les limites de la structure tarifaire actuelle ? Quels sont les objectifs que doit poursuivre la prochaine structure tarifaire ?

**Ce temps de « défrichage » a également permis d'identifier les éléments de précision nécessaires pour faire avancer la réflexion et organiser la démarche de concertation :** Qui sont les abonnés, dit « gros consommateurs » ? Quelle est la répartition entre le nombre de logements individuels et collectifs ? Quelle est la proportion de compteurs collectifs ? Qu'est-ce qu'une tarification « sociale » ? Quelles relations entre tarification incitative et consommation d'eau ?...

- **10 octobre et 15 novembre 2011: ateliers consacrés au débat sur la qualité de service.**  
Les débats se sont engagés à partir de l'analyse de la relation triangulaire : autorité organisatrice/exploitant(s)/usagers, mettant notamment en évidence l'importance de la sensibilisation de l'utilisateur final, de la connaissance du règlement de service et du rôle des gestionnaires de logements collectifs. Le deuxième atelier s'est focalisé plus particulièrement sur l'étude des factures existantes et sur l'analyse des avantages et inconvénients du dispositif de télérelève.
- **15 décembre 2011 et 17 janvier 2012 : ateliers consacrés à la structure tarifaire.**  
Afin d'être force de propositions sur la future structure tarifaire, les associations se sont notamment interrogées sur les objectifs de la structure tarifaire, le rôle de la part fixe et de la part variable, leur répartition, ainsi que sur les conditions de mise en œuvre d'une tarification sociale.  
L'atelier a progressivement mûri sa réflexion à partir d'échanges avec des experts, tels qu'une juriste spécialisée dans le droit sur l'Eau, un chercheur travaillant sur l'économie comportementale et un cabinet d'études ayant réalisé une étude exploratoire sur différentes politiques tarifaires mises en œuvre en France et à l'étranger dans les domaines de l'eau, de l'électricité ou des télécommunications.
- **7 février, 6 mars et 15 mars 2012:** ateliers consacrés à la finalisation des propositions avec l'intervention de gestionnaires d'immeubles collectifs privés et publics, leur mise en débat, leur formalisation collective et à la relecture de la contribution.

Ce projet de contribution a été présenté et mis en débat le 29 mars 2012 lors d'une séance de restitution des travaux de l'atelier à l'ensemble des associations de la CCSPL ainsi qu'aux Vice-présidents ayant saisi les associations de la commission. Elle sera ensuite présentée par deux membres de l'atelier aux élus de la commission politique lors de deux réunions consacrées respectivement à la qualité de service (3 mai 2012) et à la tarification (23 mai 2012).

## 2. PROPOSITIONS POUR AMELIORER LA QUALITE DE SERVICE DU PROCHAIN SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE

Les associations ont réfléchi à partir des axes suivants :

- **la relation triangulaire : Grand Lyon/Exploitant (s) du service de l'eau/Usagers**, relation qui a notamment mis en évidence le rôle des bailleurs sociaux et des syndicats, intermédiaires incontournables entre les usagers en logement collectif, l'exploitant et le Grand Lyon ;
- **l'étude de la facture**, document formel informant l'utilisateur-abonné sur la consommation, le prix de l'eau, ... et étant souvent utilisé comme un moyen de diffusion d'informations auprès de l'utilisateur-abonné ;
- **l'analyse des enjeux de la relève à distance des compteurs (radio-relève/télérelève)**, système en pleine expérimentation aujourd'hui, fortement valorisé par les exploitants mais ne bénéficiant pas pour autant d'un consensus auprès de l'ensemble des acteurs concernés (collectivités et usagers).

L'ensemble de cette réflexion a permis de définir la qualité de service souhaitée par les associations de la CCSPL pour le prochain service public d'eau potable.

### 2.1. Pour une autorité organisatrice et un exploitant au service de l'utilisateur (abonné et utilisateur final)

Quel que soit le mode de gestion, l'utilisateur aura deux interlocuteurs distincts : l'autorité organisatrice et l'exploitant. Les associations se sont donc interrogées sur les attentes de l'ensemble des usagers à leur égard.

- **Pour une affirmation plus lisible et plus forte du Grand Lyon en tant qu'autorité organisatrice**

Les associations souhaitent que le Grand Lyon reste un interlocuteur privilégié pour :

- **Informé l'utilisateur (abonné et utilisateur final) sur des questions générales sur le service public d'eau potable** via un numéro de téléphone unique et facile à mémoriser par les usagers (projet de centre de contacts-GRECO) ainsi que via un portail Internet dédié à l'Eau.
- **Assurer le suivi et le contrôle de l'activité de l'exploitant.** Cela se traduit par :
  - >la référence au Grand Lyon plus clairement indiquée sur la facture ;
  - >une information sur le rôle du Grand Lyon en tant qu'autorité organisatrice auprès de l'ensemble des usagers ;
  - >le contrôle des publicités diffusées par les exploitants et le contrôle d'éventuels conflits d'intérêts.
  - >**une meilleure écoute des usagers finaux** : par exemple, proposition d'un coupon-réponse à renvoyer au Grand Lyon lors de l'envoi d'information par l'exploitant pour faire part d'observations.
- Utiliser les moyens de communication du Grand Lyon pour diffuser des informations et éviter des coûts supplémentaires pour l'ensemble des usagers.
  - **Veiller au traitement des réclamations et intervenir en cas de litige non résolu entre l'exploitant et l'utilisateur**, en mettant en place si besoin un médiateur.

## **Pour un contact direct usager final-exploitant dans la gestion au quotidien du service public d'eau potable**

L'exploitant assure quant à lui le contact direct avec l'utilisateur sur les questions concernant :

- l'abonnement ;
- l'installation individuelle ;
- la veille des surconsommations ;
- les réclamations (en collaboration étroite avec l'autorité organisatrice Grand Lyon)

via des contacts multi-canaux avec des techniciens compétents (guichet physique, courrier, mail, internet) adaptés en fonction des usagers (personnes âgées,...). **Sur ce point, la CCSPL est partagée entre les associations qui considèrent que la situation existante est satisfaisante, et celles qui souhaiteraient davantage de points de contacts (guichet physique ou compte personnel sur Internet).**

- **Exonération en cas de fuite**

Le Grand Lyon n'a jusqu'ici aucun système d'exonération en cas de fuites importantes d'eau potable. **Le dispositif législatif d'exonération en cas de fuites du compteur** (Loi de simplification du droit du 17 Mai 2011 introduisant un plafonnement du montant de la facture en cas de consommation anormale) **est jugé intéressant par les associations** (information immédiate de l'abonné, justification des réparations, possibilité de vérification du compteur). **Celles-ci souhaitent que le Grand Lyon y soit particulièrement vigilant lors de sa mise en place (obligation réglementaire).** Par ailleurs, l'atelier souhaite que le Grand Lyon soit attentif aux modalités de propositions de services supplémentaires par l'exploitant, tels que l'assurance fuite.

### **2.2. De la gestion du service à la facture : une meilleure information de l'utilisateur final**

Dans cette partie, les associations se sont interrogées sur les besoins de l'utilisateur final en termes d'informations et sur les modalités de diffusion de celles-ci. Elles souhaitent faire les propositions suivantes au Grand Lyon:

- **Mieux diffuser les informations générales indispensables aux usagers concernés**

**Les associations souhaitent que l'utilisateur final soit mieux informé à la fois sur :**

- **la gestion du service public de l'eau potable** : cycle de l'eau, rôle et compétence de chacun des acteurs,... **et son actualité** : qualité de l'eau, événements sur le réseau, évolution des consommations et des tarifs;
- **l'installation individuelle dans chaque logement** : information sur le distributeur d'eau, localisation et type de compteur, choix du compteur pour le logement neuf, suivi en temps réel de la surconsommation, assurance fuite,....

**Ces informations doivent être transmises à l'ensemble des usagers sans exception pour leur permettre de mieux suivre leur facture, leur consommation et comprendre à qui ils doivent s'adresser en cas de nécessité.**

**Ces informations et contacts existent mais sont éparpillés et sont souvent peu connus par les usagers finaux** (et futurs usagers). Il convient donc de mieux cibler les informations (nature des informations et destinataires : abonné ou usager final,...) et de mieux les faire circuler. **L'atelier propose par exemple la conception d'un document récapitulatif avec deux niveaux d'information**

**mis à jour régulièrement** : des informations générales sur le fonctionnement du service public de l'eau et ses contraintes, mais aussi des informations pratiques, voire des recommandations, directement utiles à l'utilisateur final (comment la consommation d'eau est comptabilisée et relevée, comment accéder à son compteur, comment couper l'eau, comprendre sa facture ...).

La difficulté très largement soulignée par les associations, est de diffuser ces informations directement aux personnes concernées et notamment aux usagers finaux non abonnés.

- **Trois informations à privilégier au-delà du prix : le compteur, le règlement de service, la qualité de l'eau**

**Une information plus claire et complète sur la nature et l'emplacement des compteurs**

La commission souhaite que l'utilisateur « final » (propriétaire ou locataire) puisse disposer d'une information plus complète sur la localisation du compteur et sa nature, ceci en lien avec le règlement de copropriété.

Cette information est particulièrement importante dans le cas d'individualisation du compteur (ce qui n'implique pas obligatoirement individualisation des contrats) car c'est le moyen pour l'utilisateur final de détecter des fuites éventuelles sur le réseau ou au niveau du joint aval à partir du suivi de sa consommation.

C'est pourquoi l'atelier attire la vigilance du Grand Lyon sur la qualité des compteurs mis en place, notamment ceux installés sur le domaine public.

#### **Vers l'individualisation des compteurs**

Concernant **la nature des compteurs à installer**, un vif débat s'est engagé au sein des associations de la CCSPL entre celles qui souhaitent que le Grand Lyon préconise d'installer le plus largement possible des compteurs divisionnaires (même s'il n'a pas les moyens d'imposer cette mesure au gestionnaire de l'immeuble ou au propriétaire, sauf dans le cas de l'individualisation des contrats) et celles qui considèrent que ce n'est pas toujours possible techniquement, que cela peut impliquer des travaux importants et donc des surcoûts pour l'utilisateur jugés trop conséquents. **Une majorité d'associations propose donc que le Grand Lyon incite plus largement les gestionnaires d'immeubles à installer des compteurs divisionnaires en restant attentif aux surcoûts ou à la complexité des installations et des travaux.** (Cette tendance rejoint la réglementation actuelle qui impose la pose de compteurs individuels pour l'eau chaude distribuée)

Afin que la tarification de l'eau soit fondée au maximum sur la consommation réelle des usagers finaux (logique de responsabilisation et de transparence), les associations plaident en faveur du **développement des compteurs d'eau individuels dans les logements collectifs** (désormais systématiques dans le logement neuf, mais restant à développer dans le parc ancien).

**Une meilleure connaissance du règlement de service par tous les usagers pour une meilleure connaissance du service public d'eau potable et un meilleur suivi de la consommation et de la facture par l'utilisateur final.**

Il est important pour les associations que **chaque usager puisse prendre connaissance de ce document car c'est le seul élément juridiquement opposable à l'exploitant par l'abonné. Pour cela, les associations proposent que :**

- le Grand Lyon reste vigilant sur sa lisibilité et sa bonne compréhension par tous ;

- ce document, précisant les droits et obligations de l'exploitant et de l'abonné, soit remis à l'ensemble des usagers sans exception ;
- ce document soit mis à jour régulièrement et que chaque modification fasse l'objet d'une portée à connaissance du document à tous les usagers.

Concernant le règlement de service, l'ACER souhaite qu'il soit plus favorable à l'utilisateur et que le Grand Lyon reste attentif à l'absence de clauses que l'ACER estime abusives telles que la responsabilité de l'utilisateur lors des dégâts causés par le gel ou les fuites au niveau du joint aval répercutées sur l'utilisateur.

### **La qualité de l'eau : une information à mieux valoriser**

L'information sur la qualité de l'eau est considérée par les associations comme une information importante à diffuser le plus largement possible. D'une part, l'eau est particulièrement de bonne qualité pour les Grandlyonnais et d'autre part les usagers n'ont pas le choix sauf achat d'eau minérale en bouteille. **Les associations considèrent que l'utilisateur final doit savoir que cette information existe et où la trouver.** Elle peut être diffusée **ponctuellement** par les syndicats et bailleurs (affichage en pied d'immeuble, courrier,..) et déployées sur différents supports par les mairies afin de garantir une diffusion efficace sans pour autant augmenter le coût du service de l'eau pour l'utilisateur.

- **Sensibiliser les syndicats et bailleurs dans la diffusion de l'information** pour une prise en compte plus large de l'utilisateur final et non uniquement de l'utilisateur-abonné.

Les syndicats et bailleurs étant très souvent « les utilisateurs-abonnés », un grand nombre d'utilisateurs finaux ne reçoit pas directement sa facture et la méconnaît. Le logement collectif représente en effet 80% de l'habitat sur le territoire du Grand Lyon, avec seulement une estimation de 35% de logements en abonnement direct. **L'atelier souligne donc le rôle des bailleurs sociaux et des syndicats, intermédiaires incontournables entre les utilisateurs en logement collectif, l'exploitant et le Grand Lyon.** Il conviendrait donc de les sensibiliser pour mieux faire circuler l'information.

Néanmoins, l'atelier est conscient que cette proposition est difficile à mettre en œuvre car elle relève de la politique propre de chacun des gestionnaires d'immeubles collectifs, et de pratiques différentes (diffusion plus ou moins large des informations, utilisation des portails internet pour mettre directement l'utilisateur en contact avec l'exploitant).

Les associations souhaitent donc attirer la vigilance du Grand Lyon sur cette situation qui concerne une très grande majorité d'utilisateurs.

Par ailleurs, **les associations de la CCSPL constatent une évolution générale vers l'individualisation des contrats** (loi Solidarité et Renouvellement Urbain du 13 décembre 2000, politique actuelle des bailleurs). Néanmoins les associations soulèvent la complexité de la facturation lors du comptage collectif de l'eau chaude.

**Cette tendance offre plus d'opportunités pour sensibiliser l'utilisateur.** Mais dans le même temps, l'atelier est très partagé sur les impacts de cette tendance sur la hausse de la facture suite à l'individualisation des contrats pour des logements initialement en contrat collectif (conséquence de la tarification actuelle qui avantage apparemment le logement collectif mais qui par ailleurs supporte lui-même d'autres charges - location du compteur, frais de relève et entretien ...).

Ces réserves émises, l'atelier propose néanmoins quelques pistes d'actions pour mieux informer l'utilisateur final en :

- présentant au futur usager son installation d'eau (localisation du compteur, lieu d'informations,...) lors de l'état des lieux pour les locataires ou par l'intermédiaire des notaires lors des transactions immobilières pour les propriétaires ;
- remettant systématiquement à chaque usager le règlement de service, précisant clairement les droits et obligations de l'utilisateur et de l'abonné ;
- prévenant et expliquant à l'utilisateur des évolutions majeures concernant le service public de l'eau: événements sur le réseau, évolutions des consommations, détection des surconsommations individuelles, évolutions des tarifs par un courrier ou par voie d'affichage en pied d'immeuble.

- **Impliquer les associations proposant de l'accompagnement social individualisé**

Les associations soulignent la situation des usagers en difficulté pour lesquels l'accès à ces informations est difficile. **Elles souhaitent que le Grand Lyon soutienne plus directement les associations qui favorisent le lien entre les usagers et le service public et qu'il s'appuie sur celles-ci comme relais d'information auprès d'un public fragilisé.**

### **2.3. Pour une facture plus intelligible et « intelligente »**

A partir du retour d'expériences des associations avec leurs adhérents, d'un travail en atelier sur quatre factures types et d'un apport juridique sur les éléments obligatoires devant apparaître sur une facture (arrêté du 10 juillet 1996), les associations de la CCSPL font les propositions suivantes :

- **Pour une facture plus claire, notamment sur le prix de l'eau**

La lecture comparative des factures fait remonter **plusieurs points de vigilance** :

- absence de cohérence de présentation entre les factures des différents exploitants ;

**des factures complexes à lire dans le détail** : affichage peu clair sur le nombre, le type de compteurs et le type d'abonnements associés, mauvaise visibilité sur le numéro de compteur ;

**absence de précision sur la composition du prix moyen au m<sup>3</sup>** (intégrant assainissement et eau potable). Le prix de l'eau potable peut faire l'objet de confusions en fonction des éléments pris en compte dans sa composition (part assainissement, redevances,...). **Les membres de l'atelier souhaitent que la part du Grand Lyon et la part exploitant apparaissent de façon clairement séparée sur la facture ainsi que le prix de l'assainissement et celui de l'eau potable.**

L'ACER considère que la facture est illégale, elle ne serait pas conforme à l'arrêté du 10 juillet 1996. Cette position n'est pas partagée par les autres membres de la CCSPL.

**manque de clarté sur les rôles respectifs du Grand Lyon et de l'exploitant.** Les associations attirent particulièrement la vigilance du Grand Lyon sur la clarté des informations inscrites sur la facture notamment au niveau des contacts (explications et adresses indiquées) pour éviter les confusions de l'utilisateur-abonné sur le bon interlocuteur (exemple du règlement de la facture envoyé par erreur au Grand Lyon).

- **Pour une facturation plus adaptée aux besoins de l'utilisateur-abonné afin de permettre un meilleur suivi de la consommation et un meilleur suivi financier**

Le modèle actuel de facturation présente les limites suivantes :

- **La facturation ne correspond pas systématiquement à la consommation en temps réel de l'utilisateur**, car elle est la plupart du temps basée sur une estimation. Par ailleurs, pour les abonnements collectifs, les relevés d'index peuvent ne pas correspondre aux périodes de calcul des charges. Cette dernière situation complique le suivi de la consommation ainsi que le contrôle financier.
- Les associations soulignent également **les problèmes rencontrés par le public en difficulté sociale. Le paiement des factures à partir des estimations de consommation ne facilite pas le suivi de sa consommation en temps réel et surtout entraîne des difficultés de gestion financière**: facture surestimée donnant lieu à des remboursements ou aggravation rapide de la situation d'impayé dans la mesure où les problèmes sont détectés au mieux au bout de 6 mois lors de l'envoi de la facture.
- **Le rythme actuel de relève annuelle paraît insuffisant** et ne permet pas à l'utilisateur de suivre régulièrement sa consommation (à la différence des télécommunications où le relevé des communications est mensuel) et de détecter des situations de surconsommation.
- **Absence d'information sur des consommations moyennes ou sur les moyens de mieux maîtriser sa consommation.**

**Pour améliorer la facturation et la facture, les associations proposent de :**

- tendre vers une facturation au plus juste des consommations sur un rythme mensuel (modèle des télécommunications) ;
  - effectuer des relevés plus fréquents pour connaître la consommation réelle des usagers abonnés **tout en respectant un équilibre entre le nombre de relevés par an et le coût que cela génère.**
- Intégrer à la facture un histogramme de sa propre consommation** ainsi que des moyennes comparatives adaptées au profil de l'utilisateur afin d'aider l'utilisateur-abonné à mieux prendre conscience de sa consommation, à mieux la maîtriser dans une logique de préservation de la ressource.

- **Pour une facture complétée par d'autres supports d'informations**

La majorité des usagers finaux du Grand Lyon ne recevant pas de facture, ils sont privés d'informations essentielles, la portée des informations contenues dans la facture est donc limitée.

Pour sensibiliser les usagers finaux, non-abonnés, à la consommation d'eau et au suivi financier, les associations proposent de :

- **prévoir des supports d'informations en complément de la facture.** Les associations attirent néanmoins l'attention du Grand Lyon sur le support d'information que constitue Internet, car ce type d'accès n'est pas

accessible à tous les usagers (et en particulier à certains usagers en difficulté) ;

et souhaitent que :

- **le Grand Lyon sensibilise l'ensemble des usagers à une surveillance régulière de leur compteur.**
  
- **Pour une facturation à partir du compteur, plus réaliste et acceptable par l'utilisateur et tendant vers plus d'égalité de traitement entre logements (contrats collectifs ou individuels)**

Les associations ont eu le souci de réfléchir à une facturation correspondant le plus possible à la consommation réelle de l'utilisateur et d'analyser l'opportunité de la prise en compte de différents indicateurs de facturation (taille du ménage, taille du logement, compteurs).

La nécessité de **maintenir une facturation au compteur sur la base de la consommation, plutôt que sur la base des logements ou des ménages** fait l'unanimité des associations du fait **de ses conditions de mise en œuvre réalistes et acceptables par l'ensemble des usagers**. Les arguments à l'encontre d'une facturation fondée sur la taille ou la structure des ménages ou des logements sont nombreux aux yeux des associations de la CCSPL : gestion administrative lourde et complexe (recoupements de fichiers nécessaires avec les services fiscaux notamment), fondée sur un système déclaratif (avec dérives inquisitoriales à l'encontre du respect des libertés individuelles) et impliquant des contrôles réguliers importants... générant une véritable « **usine à gaz** » **impactant in fine le coût pour l'utilisateur** (augmentation de la facture liée à des frais de gestion supplémentaires). *Ce débat rejoint celui sur la modularité de la part fixe et de la part variable de la structure tarifaire.*

Par ailleurs, **l'abonné n'étant généralement pas l'utilisateur final** (cas du logement collectif, majoritaire sur le territoire du Grand Lyon), il est très difficile, voire impossible, de déterminer le nombre de ménages derrière chaque compteur. Qui plus est, **il n'y a aucune corrélation directe entre la taille d'un logement et la consommation d'eau** (une personne seule dans un grand logement peut consommer beaucoup moins qu'une famille nombreuse dans un logement plus petit).

Les associations sont également favorables à une égalité de traitement en termes de répartition des charges de l'eau potable : ils formulent le souhait que les bailleurs sociaux et les syndicats répartissent les charges à la consommation réelle des usagers finaux dans un souci de responsabilisation du consommateur d'eau et d'une meilleure transparence en matière de facturation.



## 2.4. LE DISPOSITIF DE TÉLÉRELÈVE, UN SUJET D'ACTUALITE SUR LEQUEL IL FAUT « PARIER » ?

Un vif débat s'est engagé sur ce sujet. Les associations de la CCSPL ont analysé les atouts et inconvénients de la télérelève pour chacune des parties prenantes.

- **Vers de réels bénéfices pour l'utilisateur final ou pour l'utilisateur-abonné ?**

Les associations se sont intéressées aux différents impacts de ce dispositif sur l'utilisateur : santé, coût, performance de la technologie, gestion des données personnelles, emploi,...

Outre les questions d'entretien, de fiabilité technique du compteur (cf.expérimentation du compteur Linky par ERDF) et de fonctionnement (localisation, alimentation électrique), les associations de la CCSPL attirent particulièrement la vigilance du Grand Lyon sur les points suivants :

- **Quelques doutes sur l'efficacité de tels dispositifs pour réduire les consommations d'eau sur le long terme** et réduire les fuites en ce qui concerne la radio-relève ;
- **Risque important qu'un tel dispositif fasse augmenter le prix du service de l'eau** : le système pourrait entraîner non seulement un surcoût pour l'utilisateur (financement du système), mais également un surcoût lié à la perspective de services connexes pouvant être proposés.
- **La télérelève sur le compteur général favorise le suivi des consommations par l'abonné mais ne bénéficie pas obligatoirement à l'utilisateur final** en logement collectif.

D'autres points de vigilance ont été identifiés par une minorité d'associations:

- Alerte sur le caractère intrusif dans la vie privée d'un tel dispositif et sur l'utilisation éventuelle de ces données par l'exploitant ;
- Impact sur la santé en raison des ondes liées à la technologie;
- Perte d'emploi puisqu'il aura moins de releveurs dans le cas de la télérelève.

- **Une absence de consensus, mais une évolution jugée inéluctable qui conduit les associations à être plutôt favorables à un dispositif de télérelève (et non de radiorelève) mais avec des points d'alerte.**

Malgré ces points de vigilance, une partie importante des membres de l'atelier souligne néanmoins un intérêt pour la télérelève :

- introduction de plus de souplesse dans la gestion des relevés ;
- amélioration du contrôle des surconsommations et des détections des fuites ;
- moyen pour tendre vers une facturation correspondant davantage à des consommations réelles ;
- mode de facturation de demain ;
- augmentation des économies d'eau possibles ;
- possibilité pour le Grand Lyon de négocier des prix favorables à l'utilisateur final (si déploiement en grand nombre).

Les associations considèrent qu'il est difficile de se soustraire à cette technologie qui poursuit une tendance générale (gestion automatisée de la facturation, limitation des déplacements, gestion à distance, consommation en temps réel, diversification de la tarification, offres de nouveaux services,...) avec des problématiques d'impacts sur la santé ou de diffusion de données privées qui ne sont pas propres à ce type de dispositif.

Dans ce contexte, **les associations formulent néanmoins des conditions et émettent des réserves dans le développement d'un dispositif de télérelève des compteurs :**

- La télérelève doit impérativement s'accompagner d'**un report des indications du compteur à l'intérieur même du logement**, permettant à l'utilisateur de suivre en temps réel sa consommation et de pouvoir ainsi détecter rapidement une anomalie (fuite par exemple).
- **Reporter, s'il y a lieu, les économies de l'exploitant** (réalisées sur les dépenses de personnel de relève) sur le coût pour l'utilisateur.

**En conclusion**, il n'y a pas consensus au sein des associations de la CCSPL sur cette question : **là où certaines associations considèrent qu'il n'y a pas assez de recul sur le système, certaines considèrent que cela va dans le sens de l'histoire (gaz, électricité, télécom), tandis que d'autres jugent le système intéressant s'il est appliqué à tous, au-delà de l'utilisateur abonné.**

Certaines associations et en particulier l'ACER et la FRAPNA souhaitent que cette technologie ne soit pas imposée à l'utilisateur et qu'il puisse faire son choix après information des risques encourus par ce type de dispositif, notamment au regard de la possible nocivité des fréquences radio sur la santé. L'ACER précise qu'il faut que l'utilisateur puisse également avoir la possibilité de refuser la télérelève, notamment dans le cas d'un changement d'occupant. De son point de vue, le règlement de service doit encadrer plus strictement les conditions de son installation.

### 3. RÉFLEXIONS ET PROPOSITIONS POUR LA STRUCTURE TARIFAIRE DU PROCHAIN SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE

Les associations ont abordé la saisine sur la structure tarifaire du prix de l'eau en réfléchissant préalablement :

- aux objectifs que pouvait poursuivre la prochaine structure tarifaire et à la hiérarchisation éventuelle de ces objectifs,
- au rôle de la part fixe et de la part variable,
- à leur adaptation possible au regard des objectifs sociaux notamment. Les associations ont fortement débattu sur les indicateurs à prendre en compte dans la tarification (taille du ménage, du logement, du compteur,...). *L'ensemble de cette réflexion est présentée dans la partie précédente dans le cadre de l'analyse de la facturation (partie 2.3).*

#### 3.1 Concilier de manière équilibrée les trois objectifs d'une politique tarifaire de l'eau : économique, social et environnemental.

Les associations ont communément admis que pour définir une structure tarifaire de l'eau pertinente, la structure tarifaire doit répondre à **3 objectifs qui sont indissociables et d'importance équivalente** : économique (équilibre financier du service), social (garantir l'accès à l'eau potable pour tous), environnemental (protection de la ressource), sans pour autant que la structure tarifaire soit le seul outil pour y répondre.

► **Au regard de l'objectif économique, les associations s'accordent sur le fait que l'effet levier de la structure tarifaire est limité, en raison du principe juridique et financier de « l'eau paie l'eau ».**

Ce principe implique que l'ensemble des coûts du service public d'eau potable (entretien, distribution, traitement,...) soit réparti sur les usagers de l'eau. Il découle du fait que le service public de l'eau est un Service Public à Caractère Industriel et Commercial (SPIC). Le coût du service est ainsi lié au service rendu ce qui implique que les ressources sont issues des redevances versées par les usagers - et non des impôts payés par les contribuables - en contrepartie du service.

Néanmoins, même si cela ne relève pas directement de la compétence du Grand Lyon, certaines associations évoquent quelques marges de manœuvre possibles du côté des taxes payées par les contribuables et gérées par les Agences de l'eau, en lien avec la pollution des eaux rejetées.

► **Au regard de l'objectif social, les associations s'accordent sur la nécessité que la tarification de l'eau puisse garantir un accès à l'eau potable pour tous, notamment pour les ménages à revenu modeste.**

**Pour certaines associations, la tarification de l'eau doit inclure une tranche tarifaire « sociale » sous la forme d'une tranche vitale dans la part variable (gratuité ou à prix réduit).** Cette proposition rejoint alors le débat autour de la structure binôme où des associations considèrent que l'accès au service d'eau potable est payé par la part fixe et doit donner lieu à une tranche gratuite (quantité d'eau potable vitale). L'association ATTAC, quant à elle, va plus loin et souhaite la gratuité complète de la part vitale de l'eau (part fixe et part variable). *(cf. parties 3.2 et 3.4).*

**Néanmoins pour la majorité des associations, la structure tarifaire doit surtout être accompagnée par un dispositif d'aide curatif pour répondre à l'objectif social d'accès à l'eau potable pour tous.** Certaines associations, à l'instar d'ORGEKO, insistent sur la nécessité de penser et de lier les deux dispositifs d'aide (curatif ou préventif) aux ménages à revenus modeste lors de la définition d'une structure tarifaire.

► Au regard de l'**objectif environnemental**, les associations s'accordent sur le fait que **la structure tarifaire ne saurait être un levier suffisant pour atteindre un objectif de protection de la ressource**. Le prix de l'eau ne représente pas en effet une charge suffisamment importante dans le budget de la majorité des ménages et ne contraint donc pas l'utilisateur à maîtriser sa consommation. Les associations soulignent l'intérêt de **dispositifs incitatifs autres que tarifaires** pour influencer les comportements des usagers (*cf. partie 3.5*).

Pour certaines associations, la structure tarifaire n'a pas d'impact du tout au regard de l'objectif environnemental. Pour d'autres, les usagers doivent être incités à réduire leur consommation d'eau par un système de « bonus » sous la forme d'une remise. Néanmoins, de nombreuses associations soulignent la difficulté d'application de cette mesure dans l'habitat collectif. L'association ORGECO va également plus loin dans sa proposition en envisageant une tranche spécifique progressive pour les « gros consommateurs ».

► Le **principe d'équité entre les usagers vis-à-vis du service public d'eau potable est invoqué par l'ensemble des associations comme devant présider aux choix de la prochaine politique tarifaire**. Néanmoins, ce que recouvre l'équité fait l'objet de différences d'appréciation entre associations: équité au sens du prix du m<sup>3</sup> d'eau (entre petit et gros consommateur), équité au sens de la solidarité redistributive (entre bas revenus et revenus plus importants, entre familles nombreuses et ménages sans enfants...).

### **3.2. Vers le maintien d'une tarification binôme, avec réduction de la part fixe**

► **Les associations, à l'exception de l'ACER et dans une moindre mesure d'ATTAC, sont majoritairement favorables à une tarification binôme (part fixe / part variable). Elles s'accordent sur le fait que la part fixe se justifie par la nécessité de payer une partie du coût fixe du service public d'eau potable, chaque usager devant participer au fonctionnement du service (entretien du réseau de distribution, traitement de l'eau...).**

L'ACER est favorable à la suppression de la part fixe dans la mesure où toute introduction d'une part fixe amène mathématiquement une dégressivité du prix du m<sup>3</sup>. Elle ajoute que l'absence de part fixe implique que chaque usager, à consommation identique, paye le même prix. ATTAC, quant à elle, n'est pas favorable à une tarification binôme pour *toutes les* catégories d'usagers (certaines pouvant être exonérées).

► **Les associations s'accordent pour souhaiter que la part fixe soit réduite** (afin de moins pénaliser le petit consommateur d'eau).

Les associations, l'ASSUCLY et l'UCIM notamment, précisent que c'est bien l'équilibre entre la part fixe et la part variable qui répondra au mieux au principe d'équité.

La grande majorité des associations propose que **le paiement d'une part fixe ouvre le droit à un volume d'eau gratuit ou à tarif réduit, équivalent à la tranche vitale ou à un volume forfaitaire par logement.**

► **La question de la modularité de la part fixe et de la part variable en fonction de catégories d'usagers a fait débat au sein des associations de la CCSPL** notamment en raison non seulement du flou juridique sur les modalités de définition du terme de « catégorie » d'usagers, mais aussi de sa cohérence à l'égard du principe d'égalité vis-à-vis du service public. Les débats ont été importants entre les associations souhaitant que la collectivité assume plus ou moins un risque juridique à cet égard dans le cadre de la prochaine structure tarifaire (*voir partie 2.3*).

Pour autant, la faisabilité d'une structure tarifaire composée d'indicateurs différents a été étudiée.

**Les natures de catégories d'usagers identifiées par les associations comme intéressantes à étudier au regard d'une distinction tarifaire sont les suivantes :**

- **usagers domestiques/industriels/administratifs/collectifs** : la logique de progressivité pour les industriels a été discutée afin de les inciter à maîtriser leur consommation d'eau. Mais les associations ont identifié le risque d'un contournement de l'alimentation en eau par une autre source de production que celle du Grand Lyon.
- **distinction par taille de compteur** : petit consommateur/gros consommateur. Cette distinction est apparue peu pertinente car les gros consommateurs peuvent être constitués par un groupement de petits consommateurs, à revenus modestes, à l'exemple des bailleurs sociaux.
- **par tranche de consommation** : les associations ne sont majoritairement pas favorables à une tarification dégressive ou progressive (*Voir partie 3.3*).

### **3.3. Vers un tarif uniforme sur la part consommation (part variable) pour remplacer la dégressivité actuelle**

► Les associations sont majoritairement **favorables à la suppression de la dégressivité** qui n'incite pas l'utilisateur à des comportements économes en eau. Si le territoire du Grand Lyon semble privilégié quant à la quantité de la ressource en eau, les associations considèrent néanmoins que l'incitation à l'économie d'eau via la structure tarifaire doit être mise en œuvre en raison du coût important du traitement des eaux usées, des enjeux de développement durable et du caractère vital de la ressource en eau.

L'**association des Nouveaux Consommateurs de l'eau du Rhône** ne partage pas ce point de vue et souhaite conserver une structure tarifaire dégressive.

► Pour autant, les associations **ne sont majoritairement pas favorables à une structure tarifaire progressive**. L'objectif principal d'une telle structure est de favoriser la protection de la ressource (plus la consommation d'eau est forte, plus le prix au m<sup>3</sup> est élevé). Elle est souvent composée de tranches tarifaires distinctes (en fonction des ménages, des usages de l'eau, de la nature du logement,...).

Le flou juridique sur les modalités de définition des « catégories d'utilisateurs », mais aussi la complexité de gestion qu'une telle structure tarifaire implique, expliquent ce positionnement (*voir partie 2.3*).

#### **Quelques associations ne partagent pas cet avis pour des raisons différentes :**

L'association ORGECO souhaite introduire une évolution progressive par tranche de consommation en conservant une structure tarifaire binôme afin de préserver la ressource. Les associations ATTAC et ACER souhaitent que la prochaine structure tarifaire du Grand Lyon se rapproche de la structure tarifaire de la Communauté d'agglomération « Les Lacs de l'Essonne » sur la commune de Viry-Châtillon. Cette tarification repose uniquement sur une part variable, introduit une part gratuite sous la forme d'une remise, puis une tarification progressive en fonction de différentes tranches (domestiques à compteur individuel, domestiques à compteur collectif, résidence secondaire, locaux à usage mixte, adhérents professionnels, etc..).

► **Les associations sont majoritairement favorables à une structure tarifaire uniforme**, structure qui revient à ce que le prix du m<sup>3</sup> d'eau ne varie pas quelque soit le volume d'eau consommée (la part variable). Elle s'applique à l'ensemble des utilisateurs.

Sur cette proposition, plusieurs points de vue s'expriment pour préciser cette structure et ses indicateurs. L'ASSUCLY, l'UCIM, l'UCIL sont favorables à l'intégration d'un tarif vital ou d'un forfait gratuit de 10 ou 12 m<sup>3</sup> par semestre pour tous les utilisateurs pour rendre équitable le prix de l'eau aux plus petits consommateurs. L'UCIL et ORGECO vont plus loin dans la proposition en précisant que la part fixe doit être définie en fonction du diamètre du compteur.

► Au cours de la réflexion, les associations ont évoqué **la tarification de l'eau pour le nettoyage des rues**. Sur ce sujet, **les associations sont majoritairement d'accord pour conserver une facturation au forfait sur la base du tarif au m<sup>3</sup> unique pour tous les utilisateurs** à condition que ces forfaits soient plausibles, régulièrement réévalués et qu'ils fassent l'objet d'une gestion transparente vis-à-vis de la CCSPL.

### **3.4. L'accès à l'eau pour tous : vers un dispositif social complémentaire et curatif (non intégré à une tarification sociale préventive)**

► Après avoir analysé les potentialités offertes par le législateur pour garantir le droit d'accès à l'eau pour tous et notamment aux plus démunis (volet préventif et volet curatif), **les associations ne sont pas favorables à la mise en place d'une tarification dite « sociale » au sens du volet préventif défini par le législateur**, c'est-à-dire moduler la part variable et/ou la part fixe en fonction du niveau de ressources de l'usager. Les arguments principaux justifiant le positionnement de l'atelier sont :

- la complexité de la mise en œuvre d'un tel dispositif qui repose sur l'accès aux données sociales (hors compétence Grand Lyon),
- la difficulté de savoir quel usager final est derrière chaque compteur collectif,
- la gestion des recoupements de données,
- la gestion des impayés,
- le risque de ne pas s'adresser aux personnes en ayant le plus besoin.

► Les associations proposent en revanche de **maintenir le système d'aide actuel aux usagers les plus démunis, c'est-à-dire un dispositif « curatif » complémentaire à la structure tarifaire** tel que le Fonds de Solidarité Logement (intégrant le Fonds de Solidarité Eau). Les associations considèrent en effet que les services sociaux du Conseil général sont un interlocuteur compétent pour assurer la gestion et l'attribution de ce fonds aux usagers en ayant besoin.

► Les associations ont soulevé la question de la solidarité entre les usagers pour venir en aide aux usagers les plus démunis. **Les associations sont majoritairement favorables à la solidarité entre usagers par le biais du prélèvement sur la facture pour alimenter le Fonds de Solidarité Logement et souhaite qu'une ligne « contribution sociale » apparaisse clairement sur la facture pour plus de transparence.** Il s'agit de donner plus de lisibilité au système d'aide actuel à la fois sur la facture, mais également auprès de l'ensemble des usagers qui ne reçoivent pas de facture.

Cette proposition n'est pas partagée par l'ACER qui considère qu'il est injuste de demander cet effort de solidarité à tous les usagers sans distinction, et notamment aux usagers dont les revenus sont les plus modestes. L'ACER pense que l'aide aux précaires doit être assurée par l'impôt et non par les usagers de l'eau.

L'association PIMMS propose qu'un autre dispositif d'aide aux plus démunis soit envisagé du même type que celui proposé dans l'énergie : un Tarif de Première Nécessité applicable à tous les foyers éligibles à la CMU via les CAF et circuits existants. Les autres associations sont réservées dans la mesure où les compteurs individuels conditionnent cette proposition.

### **3.5. Pour des dispositifs incitatifs complémentaires à la structure tarifaire**

► Les associations s'accordent sur le fait que **la structure tarifaire seule n'est pas suffisante pour répondre aux enjeux de changements de comportements des usagers de l'eau**, que ce soit en termes de consommation ou de rejets, au regard de l'objectif environnemental de la collectivité notamment.

Plusieurs types d'action ont retenu l'attention des membres de la CCSPL pour accompagner le changement de comportement des usagers: éducation/ sensibilisation dès le plus jeune âge, accompagnement des ménages (notamment à bas revenus) pour la réalisation de menus travaux nécessaires à une meilleure maîtrise de la consommation d'eau et le changement progressif de pratiques, principe des nudges (« coup de coude » : dispositif incitatif, non financier, pour faire évoluer les comportements à partir des motivations intrinsèques de chaque individu).

Par ailleurs, les associations considèrent que **cet effort à l'égard des économies d'eau doit être partagé par l'ensemble des usagers, et notamment par un engagement du Grand Lyon vis-à-vis de la gestion du réseau** (fuite, rendement, entretien du patrimoine).



# ANNEXES



## **ANNEXE 1 - LISTE DES ASSOCIATIONS MEMBRES DE LA CCSPL en date du 13 FÉVRIER 2012**

- ABC HLM (Association des Bailleurs et Constructeurs HLM du Rhône)
- APAJH (Association pour adultes et jeunes handicapés)
- ATTAC (Action pour la Taxation des Transactions financières et pour l'Aide aux Citoyens)
- AMORCE
- ACER (Association des Consommateurs d'Eau du Rhône)
- Association études et consommation CFDT
- ASSUCLY (Association des Usagers du Chauffage Urbain du Grand Lyon)
- CGPME du Rhône (Confédération Générale des Petites et Moyennes Entreprises)
- CNL (Confédération Nationale du Logement)
- CSF (Confédération Syndicale des Familles)
- Canol (Contribuables Actifs du Nord-Ouest Lyonnais)
- Chambre syndicale des propriétaires et copropriétaires de Lyon,
- Clauda (Comité de Liaison et d'Action des Usagers Des Administrations)
- Darly (se Déplacer Autrement dans la Région Lyonnaise)
- Déplacement Citoyen
- Frapna Rhône (Fédération Rhône-Alpes protection de la nature)
- Familles de France fédération du Rhône
- Indecosa CGT
- La Défense des copropriétaires
- Nouveaux Consommateurs du Rhône
- Orgeco (Organisation Générale des Consommateurs du Rhône)
- Pimms (Point Information Médiation Multi-services)
- UCIL (Union des Comités d'Intérêt Locaux)
- UCIM (Union des Copropriétaires Immobiliers)
- UDAF (Union Départementale des Associations Familiales)
- UFCR Que Choisir (Union fédérale des consommateurs)
- UFCS/FR Insertion Formation

### **► Nous tenons à remercier les personnes qui se sont particulièrement investies dans l'atelier de travail Eau « Qualité de service et Tarification » :**

- BOURRAT Benoit, PIMMS
- CHAPUS Hubert, CSF
- CHAZE Monique, CNL
- DESSEIGNE Micheline, ACER
- DECROS Raymond, ORGECO
- DREVON, Jean MICHEL, ATTAC
- EPAL-VEYRE Marie Julie, ORGECO
- EYRAUD Denis, UCIL
- GALLO Denise, CLAUDA
- HERRES Jean-Paul, NCR
- JEANNEROD Hubert, UDAF

- LINOSSIER, Jean-Louis, ACER
- MONDINO Jacqueline, CLAUDA
- MILLET Gabriel, CANOL
- ROCHETTE Jean-Pierre, UFCR Que Choisir
- SERRAND Pierre-Marie, ASSECO-CFDT,
- VALLI Bernard, ASSUCLY/UCIM
- VOEGTLIN Jean-Luc, APAJH

#### ► **Équipe projet Grand Lyon :**

- BONOTAUX Juliette, Direction de la Prospective et du Dialogue Public, Mission participation citoyenne
- CARTILLIER Jeanne, Direction de la Prospective et du Dialogue Public, Mission participation citoyenne
- RICHEMONT Caroline, Direction de la Prospective et du Dialogue public, Pôle Marketing public
- CHARENTUS Thierry, Direction de l'Eau
- NIOT Sandra, Direction de l'Eau
- DERMIE Nathalie, Direction de l'Évaluation et de la Performance
- FRANCOIS Guillaume, Direction de l'Évaluation et de la Performance

#### ► **Animateur, tiers-facilitateur :**

- POITAU Myriam, Kaléido'Scop
- KLECK Véronique, Kaléido'Scop - Civimédia

#### ► **Personnes ressources auditionnées par l'atelier de travail Eau « Qualité de service et Tarification »**

- BING Geoffroy, consultant au cabinet d'études NOVA 7
- GUDEFIN Julia, juriste spécialisée sur le droit de l'eau, Université Jean Moulin Lyon 3
- ROBIN Stéphane, économiste-chercheur au Groupe d'Analyse et de Théorie Économique de Lyon-Saint-Etienne (GATE)
- SAGNIMORTE Marc, membre de l'Union des syndicats de l'immobilier (UNIS)
- VACHEZ Patrick, directeur de la politique énergie chauffage à l'OPAC du Rhône
- ALLART Damien, Responsable de la politique services et ascenseurs à l'OPAC du Rhône

#### ► **Études ressources**

Pour une tarification sociale : le cadre légal à l'épreuve des exigences renouvelées des usagers en France, par Julia GUDEFIN (décembre 2011)

Étude exploratoire sur différentes structures tarifaires et sur les enjeux de la télérelève en vue d'enrichir la réflexion du Grand Lyon sur le prochain service public de l'eau potable, par Nova7 (décembre 2011)

Études disponibles sur <http://www.millenaire3.com/>

## **ANNEXE 2 - LETTRE DE SAISINE DES VICE-PRESIDENTS GERARD CLAISSE, JEAN-PAUL COLIN ET MICHELE PEDRINI**

Lyon, le 30 juin 2011

**Jean-Paul COLIN**  
VICE-PRESIDENT  
CHARGE DE LA POLITIQUE DE L'EAU

**Michèle PEDRINI**  
VICE-PRESIDENTE  
CHARGE DES ACHATS PUBLICS ET GESTIONS  
EXTERNES

**Gérard CLAISSE**  
VICE-PRESIDENT  
CHARGE DE LA PARTICIPATION CITOYENNE ET  
DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

A l'attention des :

Membres associatifs de la  
Commission Consultative des Services  
Publics Locaux

*Affaire suivie par :*

Direction de l'Eau  
Thierry CHARENTUS  
Sandra NIOT

Direction de l'Évaluation et de la Performance  
Guillaume FRANCOIS

Direction de la Prospective et du Dialogue Public  
Juliette BONOTAUX

**Objet : Saisine des membres associatifs de la Commission Consultative des Services Publics Locaux sur le futur service de l'eau potable.**

Madame, Monsieur,

En préparation de la fin des contrats de délégation du service public de production et de distribution d'eau potable, dont l'échéance est encore aujourd'hui incertaine compte tenu de l'application de l'arrêt commune d'Olivet, le Grand Lyon souhaite engager dès maintenant la réflexion concernant les modalités du service de l'eau potable au terme des contrats actuels.

L'enjeu stratégique de la gestion de l'eau potable d'un point de vue territorial, patrimonial, environnemental, social, économique n'est plus à démontrer notamment dans un contexte de croissance urbaine où l'eau est une ressource à préserver.

Le futur service de l'eau potable devra intégrer ces contraintes nouvelles et la nécessaire affirmation du Grand Lyon en tant qu'autorité organisatrice.

Ainsi les principaux objectifs à prendre en compte sont les suivants :

- Définir la mission d'autorité organisatrice du Grand Lyon ;
- Assurer la continuité du service ;
- Réorganiser de manière cohérente et homogène le service sur l'ensemble du territoire tant du point de vue logistique que technique hydraulique ;

communauté urbaine  
**GRANDLYON**

- Assurer et garantir un entretien et un renouvellement du patrimoine (réseaux, captages, réservoirs, stations) satisfaisant ;
- Assurer la pérennité quantitative et qualitative de la ressource en eau ;
- Améliorer la sécurisation de l'approvisionnement en eau en termes de réseau (maillage, interconnexions, vanne de sécurité) et de ressource (diversification et protection de la ressource) ;
- Mettre en place un service capable de s'adapter aux attentes et besoins des usagers ainsi qu'à l'évolution démographique du territoire ;
- Organiser le contrôle de la performance de ce service au regard de la qualité attendue par les usagers ;
- Définir une politique tarifaire permettant de répondre aux enjeux du développement durable.

Un comité de pilotage politique composé de 3 élus, Jean-Paul COLIN, Vice-président en charge de la politique de l'eau, Michèle PEDRINI, Vice-présidente en charge des achats publics et gestions externes, Gérard CLAISSE, Vice-président en charge de la participation citoyenne et de la relation aux usagers, a été mis en place pour conduire et coordonner cette démarche.

Compte tenu de l'investissement de la CCSPL dans le suivi de la mise en œuvre de la politique de l'eau du Grand Lyon (avis sur le rapport Barnier - avis sur les rapports d'activités annuels des délégataires - avis et audition lors de la révision quinquennale de 2007), les élus du comité de pilotage souhaitent associer la commission à la réflexion en amont et de façon privilégiée, sur la qualité du service public et la politique tarifaire.

L'avis de la CCSPL sur le mode de gestion sera demandé ultérieurement dans un calendrier qui reste à définir.

Ainsi, les objectifs, les modalités et le calendrier de la saisine des associations de la Commission Consultative des Services Publics Locaux sur ce chantier seront les suivants.

#### ▪ Objectifs

Les associations de la CCSPL sont sollicitées pour une contribution afin d'enrichir le contenu du futur service de l'eau qui se traduira notamment dans le règlement de service, indépendamment des modalités de gestion retenues par la suite.

Aussi, il est attendu que la CCSPL soit force de propositions particulièrement sur :

- la définition de la prochaine politique tarifaire: part fixe/part variable, dégressivité/progressivité, tarification sociale ;
- l'offre de service aux usagers : système de télé-relève, de dispositif anti-fuite, lisibilité de la facture,...

au regard de leur pertinence à l'égard des enjeux sociaux, environnementaux, techniques et économiques (pour la collectivité et les usagers).

#### ▪ Modalités

Il est proposé de réunir l'ensemble des associations membres de la CCSPL (défense de l'environnement, représentant des consommateurs, des familles, des propriétaires et locataires, des PME-PMI, des usagers de l'administration,...) dans le cadre d'un atelier « Qualité de service de l'eau et tarification ».

Cet atelier sera animé par un tiers extérieur, Kaléido'Scop, et accompagné par les services du Grand Lyon concernés : la Direction de l'Eau, la Direction de l'Évaluation et de la Performance et la Direction de la Prospective et du Dialogue Public.

La réflexion de la CCSPL sera alimentée par :

- l'expertise des services du Grand Lyon ;
- des études comparatives ;
- l'audition de personnes extérieures en qualité d'expert ou de grand témoin ;

avec un effort particulier apporté à la clarté des informations transmises.

L'articulation sera assurée entre les productions de l'atelier « Qualité de service de l'eau et tarification » de la CCSPL et le comité de pilotage politique du Grand Lyon.

#### ▪ Calendrier

Le calendrier proposé est le suivant :

- **Juillet à septembre 2011** : appropriation du sujet et identification des problématiques.
- **Octobre 2011 à janvier 2012** : réflexion et production collective de l'atelier.
- **Février-mars 2012** : synthèse des recommandations et propositions, élaboration de la contribution.
- **Mars 2012** : Restitution et adoption de la contribution en séance plénière.

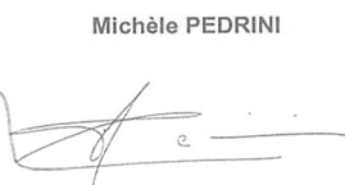

Le groupe de travail se réunira sur un rythme d'une fois par mois à compter du mois de juillet 2011 et jusqu'au mois de mars 2012.

Vous remerciant par avance pour votre participation active à cette réflexion stratégique majeure.

Jean-Paul COLIN

Michèle PEDRINI

Gérard CLAISSE





**ORGE.CO**

Consommer bien,  
c'est vivre mieux !

## ORGANISATION GENERALE DES CONSOMMATEURS

Agence Départementale du Rhône – AD 69

Palais de la Mutualité 1 bis Place Antonin Jutard 69003 LYON

Tél. et Télécopie : (33) 04 72 12 16 85

Courrier électronique : [orgeco.rhone@wanadoo.fr](mailto:orgeco.rhone@wanadoo.fr)

Site Internet : <http://www.orgeco.net>

Métro D : Guillotière Tramway n°1 Bus n°23 – 12 – 53 Parking : Fosse aux Ours.  
Consultations sur rendez-vous.

### TEXTE

Nous faisons suite au début de l'atelier n°6 sur la tarification social et avec 5 autres ateliers précédents sur la qualité de l'eau et le service de l'eau.

Dans ce cadre, nous présentons quelques propositions qui ont pour raison principale de satisfaire aux 3 objectifs fixés lors de l'atelier n°5 concernant la problématique de l'eau : objectif économique, objectif social et objectif environnemental.

Sur l'aspect économique, nous pensons qu'il faut satisfaire aux deux principes :

- « l'eau paie l'eau »
- et enfin « l'eau est une ressource vitale ».

Pour ces raisons, nous pensons qu'il faut adapter le partie fixe aux aspects économiques et sociaux. Pour cela, nous proposons une formule de calcul de la partie fixe qui soit couplée au diamètre du compteur et au volume de l'eau délivré suivant la valeur du niveau supérieur de chaque tranche. Donc la formule de calcul serait :

$$Pf = \frac{\text{Part fixe}}{\text{Diamètre 15 mm}} = Dc \times Ti \times 0,95$$

Dc = diamètre du compteur soumis à l'abonnement  
Ti = Niveau inférieure de la tranche i

La part variable serait celle de la tarification actuelle en fonction des volumes délivrés et de leur tranche mais au lieu qu'il y ait une évolution dégressive, il serait introduit une certaine progressivité de la tarification suivant la grille tarifaire suivante (tarification sur 6 mois)

T1 dite vitale de 0 à 30 m<sup>3</sup>

Pas de partie fixe + 1 x volume enregistré

T2 dite utile de 30 à 120 m<sup>3</sup>

0,1 fois part fixe Pf + 0,9 x volume enregistré

T3 dite « confort de 120 à 3000 m<sup>3</sup> »

0,2 fois part fixe Pf + 0,95 x volume enregistré

T4 dite « collective » de 3000 à 12000 m<sup>3</sup>

0,3 fois part fixe Pf + 1 x volume enregistré

T5 dite « gros consommateurs au dessus à 12000 m<sup>3</sup>

Pas de parti fixe + 1,1 x volume enregistré



Sur l'aspect social, les propositions porteraient sur :

- la mise en place d'une contribution sociale à destination des usagers de l'eau qui sont en difficulté dans le règlement de leur facture. Cette contribution sociale serait égale à 0,1 euro / m<sup>3</sup> consommés par an à concurrence de 60 euros. Elle serait prélevée par le distributeur d'eau suivant une ligne spécifique de la facture d'eau. Elle ne s'appliquerait qu'à partir de la tranche T2 dite utile.

Cette contribution sociale serait reversée à un FONDS SOCIAL géré au niveau du Conseil général qui pourrait l'affecter aux différents centres sociaux des communes du Grand Lyon.

- mise en place à destination des abonnés d'un vade-mecum remis en même temps que le règlement de service au moment de la signature du contrat. Ce vade-mecum comprendrait des règles simples pour une utilisation raisonnée de la ressource.
- création d'un « guichet de l'eau » au niveau de la Direction de l'eau du « Grand Lyon ».
- Présentation par le Distributeur avec la facture d'eau d'un diagramme de suivi annuel de consommation .

Sur l'aspect environnemental, la démarche consisterait à responsabiliser l'utilisateur par l'incitation à économiser la ressource suivant le principe du développement durable tout en affirmant que l'eau est un élément vital.

Pour ces raisons, il pourrait être institué dans la tarification de l'eau par tranche, une règle du bonus qui consisterait à traduire une économie significative constante lors de la facturation annuelle par une remise équivalente en affectant le volume économisé au tarif du m<sup>3</sup> d'eau de la tranche inférieure.

Telles sont les idées simples et propositions que notre organisation ORGECO souhaiterait apporter aux débats de l'atelier de février 2012.

## ANNEXE 4 - CONTRIBUTION INDIVIDUELLE DE L'ASSOCIATION ATTAC

La contribution finale de nos travaux fait, nous semble-t-il, l'impasse sur une dimension nationale du traitement de ces questions.

C'est compréhensible vu la saisine de notre commission, mais c'est regrettable.

S'il n'appartient évidemment pas à la CCSPL de se prononcer sur des questions qui ne peuvent relever que d'une décision nationale, inscrire notre réflexion dans ce cadre nous semble indispensable.

En effet si nous ne conditionnons pas notre bataille pour une régie directe à l'existence préalable d'un service public national de l'eau, il serait absurde de penser que sur cette question, comme dans d'autres domaines, nous pouvons avoir une réponse satisfaisante en en restant à notre périmètre, fut-il grand ! Des conseils généraux, des régions (dont la nôtre) mettent en place des outils pour aider les collectivités à prendre à bras le corps tous les problèmes posés.

Parce que l'Eau est un bien commun de l'humanité, parce qu'elle est une ressource qui doit être gérée à tous les niveaux depuis la Commune – compétente en dernier ressort – jusqu'au Monde, en passant par l'État et l'Europe pour ce qui nous concerne, parce que les questions qu'elle soulève – notamment la qualité et la durabilité de la ressource – sont toutes interdépendantes géographiquement, écologiquement et socialement, un service public national de l'eau doit être un objectif permanent des collectivités compétentes. Si elles ne peuvent donc en décider seule elles doivent clairement inscrire leurs réflexions, leurs décisions dans une telle perspective et le faire savoir.

Nous devrions inscrire nos propositions dans un cadre général qui affirmerait que nous visons à constituer **un grand service public de l'eau**. Qui pourrait mutualiser les moyens et les investissements. Qui reposerait sur une organisation décentralisée et contrôlée localement par les collectivités, les usagers et les salariés.

L'État doit intervenir **contre la marchandisation de l'eau** en mettant en place un mécanisme de **péréquation nationale** pour permettre des tarifs d'accès égaux au m<sup>3</sup>, avec l'objectif que les dépenses d'eau par famille n'excèdent pas 3% de leurs ressources conformément aux recommandations de l'OCDE.

Il faut sortir du modèle économique qui fait supporter aux usagers, sur leur facture, l'essentiel des défis environnementaux et des futurs investissements nécessaires à la distribution et au traitement de l'eau, grâce à de nouvelles modalités de financement.

Cela nécessite notamment de créer une filière **publique des métiers et de la recherche sur l'eau et l'assainissement**.

*Le 20 mars 2012 – Jean-Michel Drevon pour ATTAC*

## **ANNEXE 5 - CONTRIBUTION INDIVIDUELLE DE L'ACER**

### **QUEL SERVICE PUBLIC D'EAU POTABLE POUR DEMAIN ? « Qualité de service et tarification »**

#### **CONTRIBUTION DE L'ACER**

L'ACER a participé activement et positivement aux 9 séances du groupe de travail spécifique créé par la CCSPL du Grand Lyon sur le thème : « quel service d'eau potable pour demain ? ». Certaines de ses propositions ont d'ailleurs été reprises dans le document final de synthèse. Et pourtant l'ACER n'a pas voté ce document en séance plénière.

Pour expliquer ce refus :

- une rédaction du texte qui lie l'ACER à des propositions qu'elle ne cautionne pas ;
- des propositions inapplicables car non règlementaires ;
- des propositions contradictoires.

L'ACER, hors du fait qu'il aurait été pertinent d'associer au débats des thèmes d'actualité comme la « révision quinquennale » ou le « mode de gestion » très liés à ceux de la qualité et de la tarification, a donc décidé d'apporter un complément aux propositions qu'elle a exprimées lors des séances de travail. La plénière du 29 mars a retenu le principe de joindre le document de l'ACER au document final du groupe de travail.

## **LA QUALITE DU SERVICE PUBLIC DE DISTRIBUTION D'EAU POTABLE**

### **LES RELATIONS USAGERS / PRESTATAIRE DU SERVICE**

#### *L'influence du mode de gestion*

Mettre sur le même plan régie et DSP sous le terme générique d'exploitant face à une autorité supérieure organisatrice (la collectivité), n'est pas acceptable, notamment dans le cas d'une régie sans autorité morale puisqu'elle est directement sous la responsabilité du président de la collectivité. Le prestataire se confond avec l'autorité supérieure.

Dans le cas de la régie, l'utilisateur s'adressera donc à un accueil sous contrôle direct de la collectivité alors que dans le cadre d'une DSP, il aura devant lui un représentant du délégataire auquel sa collectivité a délégué (abandonné) par contrat la gestion des usagers, souvent appelés et traités comme des « clients » par le délégataire. La régie autonome « raccourcit » la relation usager/collectivité et responsabilise les élus.

#### *Relation usager / bailleur ou syndic*

L'abonné au service est souvent différent de l'utilisateur lorsqu'il réside dans une copropriété dans laquelle les compteurs ne sont heureusement pas liés directement par un contrat avec le distributeur.

S'il est copropriétaire, l'usager est face au syndic de l'immeuble et cet usager copropriétaire peut obtenir « démocratiquement » tout renseignement en s'adressant à ce syndic directement ou en AG et en consultant le règlement copropriété qui règle la manière dont la facture d'eau reçue par ce syndic sera répartie entre les copropriétaires et son quota porté sur son relevé de compte de copropriété.

S'il est locataire, l'usager final va se retrouver face à son bailleur lui-même sous la coupe du syndic qui lui transmet le détail des charges dites récupérables et qu'il fera figurer sur la quittance de loyer. Tous les justificatifs doivent être fournis au locataire à sa demande.

Dans tous les cas, le Service de distribution d'eau potable du Grand Lyon n'a pas de moyens légaux pour s'immiscer dans les affaires privées entre usagers / syndics et bailleurs (sociaux ou privés). Et d'ailleurs, dans ces cas là, les « impayés » ne peuvent pas être traités par la collectivité puisque la facture est réglée par le syndic ou le bailleur. C'est donc un faux problème qui de plus embrouille les conflits au lieu d'aider à la résoudre.

L'ACER conseille donc aux usagers de faire valoir leurs droits auprès des bailleurs et des syndics, si nécessaire avec l'aide de leurs associations de défense, en leur demandant de quelle manière ils répartissent la facture (réclamer cette facture) en accord avec le règlement de l'immeuble et/ou le contrat de bail.

Ce qui n'empêche pas, bien au contraire, au Grand Lyon de communiquer sur la gestion du service public, en fournissant le matériel aux abonnés directs ainsi qu'aux syndics et régisseurs pour qu'il soit distribué avec la facture, le relevé de compte ou la quittance.

#### *Le compteur :*

Ne pas connaître la position du compteur divisionnaire de répartition ou même celle du compteur général est une fausse question dans la mesure où l'entrée dans le logement impose un état des lieux comprenant un relevé du compteur d'eau en présence de l'usager. Le dit compteur se situant d'ailleurs souvent à l'intérieur de l'appartement ou sur le palier dans la gaine des réseaux donc en accessibilité immédiate pour l'usager.

#### *La télé ou la radio relève*

Le règlement de service actuel met la télé ou la radio relève en option pour les abonnés directs qui peuvent la faire désinstaller si elle ne les satisfait pas qu'ils soient ou non en habitat collectif.

Pour les copropriétaires ou les locataires de copropriété « privées », c'est en AG qu'ils doivent manifester leur réprobation pour les premiers et via leurs représentants pour les locataires des bailleurs sociaux.

Les usagers doivent se poser vraiment la question de l'utilité de la télé relève, notamment pour des compteurs divisionnaires pour lesquels ni le Grand Lyon ni l'exploitant sont impliqués.

Des coûts autour de 18 à 25 € pour moins de 10 € pour le relevé manuel sont également à prendre en compte.

Quid du report de la lecture dans les immeubles collectifs et du supplément d'information pour le suivi de la consommation ?

Attention aux comparaisons avec le Linky pour prouver la fiabilité et la sûreté de la technique.

## LA FACTURE D'EAU

### LA FACTURE D'EAU DOIT ÊTRE LA STRICTE CONTREPARTIE DU SERVICE RENDU

**La facture d'eau est la seule liaison contractuelle périodique entre l'abonné et le service. Le contenu de la facture doit respecter le règlement de service malheureusement mal distribué et donc mal connu des usagers.**

**Le contenu et la présentation de la facture d'eau sont fixés par le décret du 16 juillet 1996.**

L'atelier note, certainement en référence à la facture du Grand Lyon, que cette facture est mal présentée et manque d'information mais sans préciser que c'est du au fait que cette facture (celle du Grand Lyon), ne respecte pas le décret notamment pour la rubrique « distribution d'eau potable ».

En effet, cette facture ne mentionne pas la « part collectivité » théoriquement fixée et votée par délibération de l'assemblée communautaire (mais pas au Grand Lyon où elle a été fixée par le contrat de DSP de 1986).

A consulter la facture actuelle du Grand Lyon, c'est le délégataire qui reçoit toute la recette des factures et rien ne fait référence aux 19 M€ qu'il reverse au Grand Lyon pour que ce dernier puisse faire face aux investissements et renouvellement du réseau qui lui reviennent.

#### *Les insuffisances d'information de la facture :*

Outre ce qui précède et même si depuis seulement quelques années, et suite aux remarques de l'ACER, la facture mentionne le Grand Lyon avec un logo, rien n'indique les coordonnées du Grand Lyon, ni les fonctions du Grand Lyon dans le cadre des prestations : par exemple que VEOLIA ou SUEZ gèrent la distribution et que l'assainissement est en régie directe.

Rien n'indique qu'en conséquence, pour ce qui concerne l'assainissement, c'est à la régie du Grand Lyon qu'il faut s'adresser.

Qui peut savoir, à la lecture de sa facture, que le tarif qui lui est appliqué est fonction du diamètre de son compteur pour l'abonnement et que sa consommation au m<sup>3</sup> est celle de la tranche 1 (alors qu'il y a 4 tranches dégressives auxquelles il faut ajouter le cas des gros usagers > 96 000 m<sup>3</sup>, celui des facturés au forfait, ...) ? Voir aussi la tarification.

## LA TARIFICATION

**En préambule, l'ACER regrette que le Grand Lyon ne soit pas en mesure de fournir les données statistiques indispensables à la réalisation de modèles permettant d'évaluer telle ou telle structure tarifaire.**

**Cette carence se conjugue avec celle de la connaissance des devenir des volumes d'eau introduits dans le réseau et notamment des fuites du réseau ou ceux du lavage des rues.**

**Quel contrôle la collectivité effectue-t-elle sur la gestion de ses délégataires ; alors que la réglementation le lui impose et que 260 000 € / an sont prélevés avec les charges du fermier pour financer ce contrôle et produire un rapport ?**

**Comment le Grand Lyon va-t-il pouvoir proposer un nouveau tarif avec la révision quinquennale alors qu'il n'a pas les données nécessaires ?**

Cela explique-t-il que la révision du coefficient K d'indexation semestrielle des tarifs présentée en 2007 comme une garantie d'évolution des prix inférieure à 1.6 % / an, se révèle à 2.3 % / an de 2008 à 2012 et 3.1 % pour l'année 2012 ?

**Autre principe fondamental : l'application du tarif aux parts collectivité et exploitants en DSP, doit conduire à un équilibre strict entre recettes et dépenses. La facture sera crédible lorsque tous ces principes seront respectés et contrôlables sur la facture. Et c'est très loin d'être le cas actuellement.**

*La réglementation* impose la tarification dite binomiale comportant une part facturée au volume consommé et éventuellement une part fixe (abonnement) limitée à 30 ou 40 % du montant total de la facture suivant la collectivité (taille et/ou nature).

La LEMA écarte la dégressivité sauf dérogation pour la part facturée au volume consommé. Restent donc applicables, soit le prix unique ou la progressivité par tranche qui peut permettre, en outre, de cibler les usagers en fonction de leur consommation.

**Tous les mauvais côtés de la facture binomiale ont la partie fixe (l'abonnement) pour origine mais aussi la présence de tranches dégressives en fonction de la consommation**

*Quelques mauvais côtés de l'abonnement (non exhaustif)*

- le prix réel du m3 consommé décroît lorsqu'on consomme plus
- personne ne paie l'eau au même prix du fait de l'abonnement
- les petits paient la facture des gros
- quelques exemples :
  - 2 abonnés domestiques dans des logements voisins identiques ayant un compteur de 15 mm ; l'un consomme 40 m3 par an, l'autre consomme 120 m3  
Celui qui consomme 40 m3 paie la distribution d'eau 113.24 € HT/an soit 2.83 €/m3  
Pour celui qui consomme 120 m3 la distribution d'eau le service lui sera facturé : 201.85 € soit 1.68 €/m3 HT  
Les 120 m3 facturés seront payés moins de 2 fois plus alors que la consommation est 3 fois supérieure.  
Comment expliquer, à celui qui consomme 40 m3, qu'il est pénalisé parce qu'il consomme moins et parce qu'il économise l'eau comme on le lui dit ?  
Comment lui expliquer que cela permet de lui faire payer les frais fixes de la distribution alors qu'on est incapable de lui justifier cette affirmation pas gratuite du tout ? Il n'existe en effet aucune comptabilité réglementaire capable de lui facturer la stricte contrepartie du service rendu dans ce cas précis. Et pourquoi ne pas répartir les frais fixes sur la consommation en globalisant les charges ?
  - 2 abonnés consommant 120 m3 ; l'un abonné direct dans le cas précédent, occupant une « maison de ville », l'autre consommant 120 m3 mais dans un immeuble de 10 logements consommant 1200 m3 avec un compteur collectif de 20 mm.  
Pour l'abonné en immeuble le m3 réparti sera facturé HT : 1.36 € et la facture se montera à 163.5 € seulement.

### *Les avantages de la facturation sans abonnement et prix unique du m3 d'eau*

- supposons maintenant que l'on supprime tous les abonnements et toutes les tranches de consommation. On institue ainsi un prix unique hors taxe au m3. Qu'arrive-t-il à la facturation ?

Pour ne pas pénaliser l'exploitant on maintient sa recette égale à ce qu'elle était avec l'abonnement.

En 2010, cette recette était de 102 M€ pour 85 Mm3 facturés Pour maintenir cette recette, le prix du m3 sera  $102 / 85 = 1.20$  €/ m3 HT soit en réactualisant avec le K 1.2 \* 1.059411/1.0479121 = 1.21 €/m3 HT.

On constate que toutes les catégories d'usagers domestiques bénéficieront alors d'une baisse de leur facture.

Bien sûr la baisse sera plus importante pour ceux que l'iniquité du tarif avec abonnement pénalisait le plus, donc les abonnés directs qui consommaient le moins. Et ce sera moins favorable aux immeubles collectifs à compteur collectif même si la répartition est faite par compteurs divisionnaires.

- constatons que cette facturation sans partie fixe est appliquée actuellement à l'assainissement et que personne ne s'en plaint : ni les usagers ni l'exploitant : la régie de l'assainissement du Grand Lyon.
- constatons aussi que tous les déséquilibres et dysfonctionnements dénoncés au cours des 9 séances seraient effacés par la suppression de la partie fixe.
- constatons enfin que toute utilisation d'une partie fixe dans un tarif, même « équipé » de tranches progressives, introduira une dégressivité à l'intérieur des tranches et c'est en contradiction avec le principe de durabilité.
- Quant à invoquer, comme justificatif, l'argument des populations saisonnières, il ne faut pas avoir le sens du ridicule pour s'en servir dans le cadre du Grand Lyon.

### **L'AIDE AUX PRECAIRES**

Elle est mise en œuvre actuellement via le FSE ou le FSL avec l'aide et sous le contrôle des services sociaux. Elle est financée au moins en partie par la facture d'eau par abandon de créances. Il serait bien d'explicitier les procédures.

**L'ACER pense que l'aide aux précaires ne doit pas être mise en œuvre avec un « tarif social ».**

**C'est à l'Etat, en utilisant l'impôt, qu'il revient de financer ces aides qui relèvent de la Solidarité nationale et pas à la facture d'eau qui ne doit être, rappelons le, que la stricte contrepartie d'un service rendu à celui qui l'acquitte.**

Même réflexion au sujet de l'aide aux pays en développement.

L'ACER est favorable aux aides mais pas à leur financement par la facture d'eau qui place les précaires eux-mêmes au même niveau que les nantis.

Pour l'ACER

Le 04/04/2012

## ANNEXE 6 - GLOSSAIRE

- **Arrêt du Conseil d'État « Commune Olivet »** : cet arrêt précise qu'un contrat conclu antérieurement à la loi du 2 février 1995, prévoyant une durée supérieure à 20 ans, n'est pas entaché de nullité, mais ne peut plus être exécuté par les parties au-delà de la durée maximum légale. La date d'application de la loi étant le 4 février 95, les contrats sont caducs à compter du 5 février 2015.
- **Autorité organisatrice** : il s'agit de la collectivité responsable de la stratégie du service public (protection de la ressource, gestion patrimoniale, qualité de service notamment), de sa mise en œuvre et de son contrôle.
- **Coût fixe** : coût indépendant des quantités d'eau vendues.
- **Coût variable** : coût variant en fonction des quantités d'eau vendues (énergie électrique, produits de traitement, frais de facturation, frais de relève).
- **Coût d'exploitation** : coût pour produire le service, moins dépendant des choix de la collectivité (coût de production, de maintenance, de réparation de fuites, de relève...).
- **Coût patrimonial**: coût pour pérenniser et développer le service, affectant le patrimoine du service, fortement dépendant des choix de la collectivité (renouvellement des canalisations, coût de maillage, renouvellement des installations...).
- **Exploitant du service public** : il délivre un service rendu à l'utilisateur et rend des comptes à l'autorité organisatrice.
- **FSE\_Fonds de solidarité départemental pour l'eau** : dispositif d'aide aux personnes et aux familles qui éprouvent des difficultés à payer leurs factures d'eau. Ce fond est géré par le Département et est abondé par les fermiers (pour la partie eau potable), le Grand Lyon (pour la partie assainissement), et le Conseil général (pour la partie taxes).
- **Fuites sur réseau** : il s'agit des pertes d'eau du réseau. Deux catégories de fuites sont répertoriées, les fuites et les casses, ces dernières ayant comme conséquence une coupure d'eau. La recherche de fuites et en conséquence leur suppression est une mission importante de l'exploitant, dans l'objectif de diminuer les pertes d'eau et donc d'améliorer le rendement du réseau.
- **Compteur divisionnaire** : compteur situé en aval du compteur principal. Cette installation est généralement destinée à calculer la consommation d'eau des différents logements d'un immeuble. Dans ce cas, le compteur divisionnaire ne fait pas partie du réseau public et sa gestion est à la charge du propriétaire.
- **Individualisation du compteur** : dans les immeubles d'habitations collectives, passage d'un compteur collectif pour l'immeuble à un compteur individuel pour chaque appartement. L'eau n'est plus compté dans les charges mais l'utilisateur devient abonné direct du service (voir loi SRU)
- **Nudge (= « coup de coude »)** : dispositif incitatif, non financier, pour faire évoluer les comportements à partir des motivations intrinsèques de chaque individu.
- **LEMA (Loi n° 2006-1772 sur l'eau et les milieux aquatiques)** - Loi sur l'Eau et les Milieux Aquatiques : Adoptée le 30 décembre 2006, elle complète la loi sur l'eau du 3 janvier 1992. Elle vise à transposer la directive-cadre européenne du 23 octobre 2000 et notamment à assurer le



bon état des eaux d'ici 2015, l'amélioration des conditions d'accès à l'eau et l'amélioration de la transparence du fonctionnement du service public de l'eau.

- **Loi Solidarité et Renouvellement Urbain** : dans le domaine de l'eau, l'article 93 de la loi SRU du 13 décembre 2000 dispose que tout service public de distribution d'eau destinée à la consommation humaine est tenu de procéder à l'individualisation des contrats de fourniture d'eau à l'intérieur des immeubles collectifs d'habitation et des ensembles immobiliers de logements, dès lors que le propriétaire en fait la demande, sous réserve de satisfaire à un certain nombre de dispositions techniques et réglementaires.
- **Part fixe\_abonnement/part variable\_consommation** : ces deux parts forment les deux parties du tarif de l'eau. La part fixe désigne l'abonnement fixe que doit dans tous les cas chaque abonné au gestionnaire du service d'eau potable lors de sa souscription. La part fixe ne dépend pas de la consommation de l'utilisateur. La part variable du tarif de l'eau varie en fonction de la consommation d'eau de l'utilisateur et est plus ou moins élevée en fonction du choix de la dégressivité ou de la progressivité du prix de l'eau.
- **Part collectivité sur la facture d'eau** : montant reversé à la collectivité responsable du service public et destiné à financer les réseaux et installations.
- **Part distributeur sur la facture d'eau** : rémunération pour l'exploitation du service par le gestionnaire.
- **Prix de l'eau** : le prix de l'eau, comprend quatre éléments constitutifs qui doivent tous figurer sur la facture d'eau (arrêté du 10 juillet 1996) :
  - la distribution de l'eau potable (= part eau)
  - la collecte et l'assainissement des eaux usées (= part assainissement)
  - les redevances diverses : agence de l'eau, voie navigable de France
  - la TVA au profit de l'État sur l'ensemble des éléments de la factureLa part eau potable et la part assainissement peuvent elles-mêmes être divisées en deux parties : la part abonnement (fixe quelque soit la consommation, dépendant généralement de la taille du compteur), et la part variable (dépendant de la consommation). Suivant les cas, le prix au m<sup>3</sup> de l'eau peut se référer au prix de la part variable, au prix de la part eau ramené à la consommation, au prix de la facture d'eau total ramené à la consommation.
- **Règlement de service** : document définissant les droits et obligations du service par rapport aux usagers et des usagers par rapport au service. Les principaux éléments d'un règlement de service : le service de l'eau, le contrat de fourniture d'eau, la facture, le branchement, le compteur, les installations privées, le non respect du règlement, les conditions d'applications.
- **SPIC** : service public industriel et commercial. Les services publics peuvent être distingués en deux types : les services publics administratifs (SPA), les services publics industriels et commerciaux (SPIC). Trois critères (non cumulatifs et non exclusifs) permettent de déterminer la catégorie : l'objet, les modalités de fonctionnement, l'origine du financement. Les lois et règlements applicables sont différents entre les SPIC et les SPA. Par exemple, un SPIC ne peut pas être financé par l'impôt, un SPA peut pratiquer des différenciations tarifaires sans rapport avec son objet (cas des bibliothèques municipales qui pratiquent un tarif différencié pour les communes extérieures).
- **Structure tarifaire** : ensemble des éléments qui constitue le prix payé par l'utilisateur.

- **Tarification dégressive ou progressive** : il s'agit d'une tarification par palier en fonction de la consommation. Le prix au m<sup>3</sup> payé à chaque palier augmente au palier supérieur (progressivité) ou diminue (dégressivité).
- **Tarification uniforme** : le prix du m<sup>3</sup> d'eau ne varie pas quelque soit le volume d'eau consommé.
- **Tarification sociale** : un tarif social au sens strict est un tarif qui prend en compte les caractéristiques socio-économiques de l'utilisateur dans la détermination de ce tarif, c'est-à-dire des différences objectives de situation à l'égard du service.
- **Télérelève/radio-relève** : recueil à distance des données relatives aux compteurs d'eau. Les compteurs sont équipés d'une tête émettrice qui envoie le relevé du compteur par ondes radio. Pour la *radio-relève*, un releveur doit passer avec une antenne à proximité pour enregistrer l'information. Pour la *télérelève*, l'information est envoyée en continu à un centre sans passage d'un releveur.





**COMMISSION CONSULTATIVE  
DES SERVICES PUBLICS LOCAUX**



**Contact :**

**Coordination rédactionnelle :**

Juliette BONOTAUX - Mission participation citoyenne



**Direction de la Prospective et du Dialogue Public**

**Mission participation citoyenne**

Courriel : [ccspl@grandlyon.org](mailto:ccspl@grandlyon.org)

Web de la CCSPL du Grand Lyon : [www.grandlyon.com/ccspl](http://www.grandlyon.com/ccspl)