A photograph of a river with large, smooth, brown rocks in the foreground. The water is clear and reflects the sky. The background shows a line of green trees under a blue sky with some clouds.

Série Juridique
Réf AMORCE EAJ02
Septembre 2020

A close-up photograph of a chrome water tap with a cross-handle. Water is running from the spout, creating a splash. The tap is set against a dark, possibly stone or concrete, background.

POLITIQUE SOCIALE DE L'EAU

QUELLE(S) STRATEGIES(S) DE MISE EN ŒUVRE ?

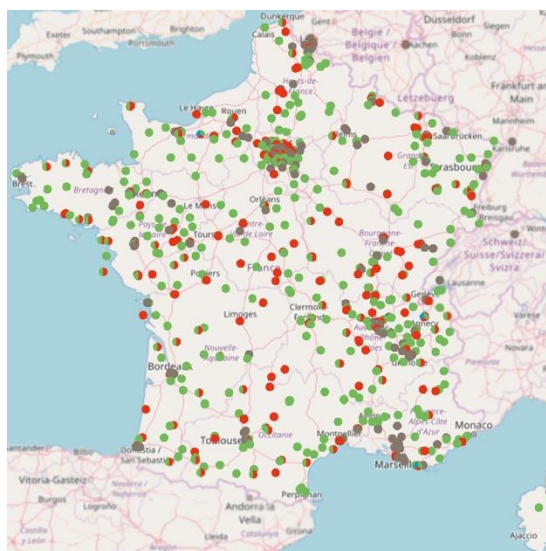


Présentation d'AMORCE

Rassemblant plus de 960 adhérents pour 60 millions d'habitants représentés, AMORCE constitue le premier réseau français d'information, de partage d'expériences et d'accompagnement des collectivités (communes, intercommunalités, conseils départementaux, conseils régionaux) et autres acteurs locaux (entreprises, associations, fédérations professionnelles) en matière de transition énergétique (maîtrise de l'énergie, lutte contre la précarité énergétique, production d'énergie décentralisée, distribution d'énergie, planification) et de gestion territoriale des déchets (planification, prévention, collecte, valorisation, traitement des déchets), d'eau et d'assainissement.

Force de proposition indépendante et interlocutrice privilégiée des pouvoirs publics (ministères, agences d'État et du Parlement, AMORCE est aujourd'hui la principale représentante des territoires engagés dans la transition écologique, l'économie circulaire et la gestion durable de l'eau. Partenaire privilégiée des autres associations représentatives des collectivités, des fédérations professionnelles et des organisations non gouvernementales, elle a joué un rôle majeur dans la défense des intérêts des acteurs locaux lors de l'élaboration de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte ou précédemment des lois relatives au Grenelle de l'environnement.

Créée en 1987, elle est largement reconnue au niveau national pour sa représentativité, son indépendance et son expertise, qui lui valent d'obtenir régulièrement des avancées majeures (TVA réduite sur les déchets et sur les réseaux de chaleur, création du Fonds Chaleur, éligibilité des collectivités aux certificats d'économie d'énergie, création de nouvelles filières de responsabilité élargie des producteurs, signalétique de tri sur les produits de grande consommation, généralisation des plans climat-énergie, obligation de rénovation des logements énergivores, réduction de la précarité énergétique, renforcement de la coordination des réseaux de distribution d'énergie, etc.).



Remerciements

Nous remercions l'ensemble des collectivités et professionnels ayant participé à notre travail, dont celles qui nous ont fait part de leurs retours d'expérience et qui nous ont fourni des documents pour illustrer cette publication :

- ALEC de Montpellier Métropole
- Conseil régional de Guadeloupe
- Eau de Paris
- Grenoble Alpes Métropole
- Syndicat de l'Eau du Dunkerquois
- Ville de Clermont-Ferrand

Rédacteurs

Florent COSNIER, fcosnier@amorce.asso.fr

Comité de relecture :

Muriel FLORIAT, AMORCE

Delphine MAZABRARD, AMORCE



Mentions légales

©AMORCE – Septembre 2020

Les propos tenus dans cette publication ne représentent que l'opinion de leurs auteurs et AMORCE n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.

Reproduction interdite, en tout ou en partie, par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation écrite d'AMORCE.

Possibilité de faire état de la version définitive de cette publication en citant explicitement les références.



Sommaire

PRESENTATION D'AMORCE	2
SOMMAIRE	5
INTRODUCTION	6
1. DEFINIR LES OBJECTIFS DE LA POLITIQUE SOCIALE DE L'EAU	8
1.1. DES OBJECTIFS LIES A LA SANTE PUBLIQUE	8
1.2. DES OBJECTIFS LIES A L'EQUITE SOCIALE	8
1.3. DES OBJECTIFS LIES A L'EQUILIBRE ECONOMIQUE DU SERVICE	9
2. IDENTIFIER LES BENEFICIAIRES DE LA POLITIQUE SOCIALE DE L'EAU	10
2.1. QUELLE DEFINITION POUR LA PRECARITE HYDRIQUE ?	10
2.2. QUELS CRITERES POUR IDENTIFIER LES BENEFICIAIRES DES DISPOSITIFS SOCIAUX ?	11
2.2.1. <i>LES CRITERES LIES AUX CONSOMMATIONS D'EAU</i>	11
2.2.2. <i>LES CRITERES SOCIO-ECONOMIQUES</i>	12
3. CONSTRUIRE UN DISPOSITIF ADAPTE A SON TERRITOIRE	15
3.1. LES TARIFICATIONS SOCIALES.....	16
3.2. LES AIDES FORFAITAIRES	18
3.2.1. <i>DES AIDES PREVENTIVES OU CURATIVES</i>	18
3.2.2. <i>DES AIDES GLOBALES OU FLECHEES</i>	19
3.3. LES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT AUX ECONOMIES D'EAU	22
3.4. LE SUIVI ET L'EVALUATION DES MESURES.....	23
SYNTHESE : CANVAS METHODOLOGIQUE	28
ANNEXE :	29
FICHES DE RETOURS D'EXPERIENCE	29
FICHE REX – GRENOBLE ALPES METROPOLE	30
FICHE REX – EAU DU DUNKERQUOIS	33
BIBLIOGRAPHIE	35



Introduction

L'accès à l'eau est un droit pour chaque personne, consacré comme un « *droit fondamental* » par une résolution de l'Assemblée générale des Nations unies en juillet 2010. Garantir l'accès à tous à des services d'alimentation en eau et d'assainissement gérés de façon durable constitue le sixième des dix-sept [Objectifs de Développement Durable](#) (ODD) fixés par l'ONU, 3 personnes sur 10 dans le monde étant privées d'un service d'eau potable gérée de manière sûre¹. En France, le Code de l'environnement assure que « *l'usage de l'eau appartient à tous et chaque personne physique, pour son alimentation et son hygiène, a le droit d'accéder à l'eau potable dans des conditions économiquement acceptables par tous* »².

En tant qu'autorités compétentes pour la distribution d'eau potable et l'assainissement, les communes et leurs intercommunalités sont tenues de garantir l'effectivité de ce principe. Jusqu'à peu, leurs moyens étaient cependant strictement limités en raison de la nature de service public industriel et commercial (SPIC) de la distribution d'eau potable et de l'assainissement collectif³. Cette qualification législative implique un financement par les usagers-consommateurs, via le paiement de tarifs, à l'inverse des services publics de nature administrative comme l'assainissement non collectif financés par les impôts et le budget général. La qualification de SPIC interdisait ainsi de financer des aides sociales par le budget général ou d'instaurer des tarifs discriminant sur la base de critères socio-économiques (composition du foyer, revenus...). Jusqu'à récemment, les marges de manœuvre des collectivités étaient alors largement limitées au financement de dispositifs d'aides aux personnes en situation d'impayé, par exemple le Fonds de Solidarité Logement (FSL).

La loi dite « Brotttes » du 15 avril 2013⁴ a permis à 47 collectivités volontaires de bénéficier d'outils supplémentaires par la mise en œuvre expérimentale de « tarifications sociales » jusqu'au 15 avril 2021 (délai initial de 5 ans, prolongé par la loi de finances pour 2019) :

- Des tarifs prenant en compte la composition ou les revenus des foyers et incluant une première tranche de consommation gratuite ;
- Des aides au paiement des factures d'eau ou pour l'accès à l'eau, financées par le budget général par dérogation au principe de financement des services publics industriels et commerciaux (SPIC) par les usagers (article L. 2224-2 du Code général des collectivités territoriales – CGCT).
- Une contribution au FSL (ou à défaut au CCAS) d'un montant supérieur à la limite de 2% des redevances perçues sur les usagers.

À l'occasion des [conclusions de la seconde phase des Assises de l'eau](#) en juillet 2019, le gouvernement avait annoncé la généralisation de l'expérimentation à l'ensemble des collectivités. Cet engagement s'est concrétisé avec l'adoption de la loi dite « Engagement et proximité »⁵ le 27 décembre 2019 qui introduit dans le Code général des collectivités territoriales (CGCT) l'ensemble des outils mobilisables pendant la phase expérimentale.

Il revient désormais aux collectivités de s'emparer de l'ensemble des dispositifs pour construire leur politique sociale de l'eau en fonction des enjeux propres à leur territoire. Pour les accompagner dans cette démarche, AMORCE avait souhaité se saisir du sujet dès 2019 en organisant une journée d'échanges dédiée⁶. A partir des retours d'expériences des collectivités engagées dans l'expérimentation, des différents travaux de recherche menés et des rapports d'étape du Comité national de l'eau, nous proposons dans ce rapport une

¹ [Source ONU](#)

² [Article L210-1 du Code de l'environnement](#)

³ [Article L2224-11](#) du Code général des collectivités territoriales (CGCT)

⁴ [Article 28 de la loi n°2013-312 du 15 avril 2013](#) visant à préparer la transition vers un système énergétique plus propre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes

⁵ [Article 15 de la loi n°2019-1461 du 27 décembre 2019](#) relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique

⁶ Vous pouvez retrouver l'ensemble des présentations du Groupe d'échanges du 17 septembre 2019 [sur le site internet d'AMORCE](#)



démarche méthodologique avec les questions à se poser, les écueils à éviter et les moyens d'action mobilisables :

- Déterminer les objectifs de la politique sociale de l'eau (1) ;
- Identifier la population cible (2) ;
- Construire des dispositifs adaptés à son territoire (3) ;
- Suivre et évaluer les mesures mises en œuvre (4).



1. Définir les objectifs de la politique sociale de l'eau

La mise en œuvre d'une politique sociale de l'eau a comme motivation première de favoriser un accès à l'eau plus juste et plus équitable. Selon le contexte local, la formulation des objectifs peut cependant varier d'une collectivité à une autre. Il est donc indispensable de les questionner afin de les formuler de la manière la plus précise possible. Dans son rapport de juillet 2018, le Comité national de l'eau estimait que « *lorsque les objectifs sont clairement fixés, il est possible d'avoir une meilleure définition de la cible, des moyens et donc une évaluation claire du succès ou non du projet.* ». Ces objectifs peuvent être liés à la santé publique (1.1), à l'équité sociale (1.2) voire à l'équilibre économique du service (1.3).

1.1. Des objectifs liés à la santé publique

Souvent désignés comme des services « de première nécessité », l'accès à une eau potable de qualité et à l'assainissement sont indispensables à la santé humaine et la consommation d'une eau contaminée constitue un risque sanitaire majeur (diarrhées, saturnisme...). La mise en place d'une politique sociale de l'eau peut ainsi contribuer à des enjeux de santé publique plus large, en se donnant pour objectifs de :

- Garantir l'accès à l'eau potable aux personnes en situation de précarité ou d'exclusion : les personnes sans domicile fixe sont les plus vulnérables, en particulier l'été pendant les périodes de fortes chaleurs ;
- Garantir l'accès à une eau de qualité : cet objectif est plus large que la politique sociale *stricto sensu* et appelle des actions de préservation de la qualité de la ressource (protection des captages, accompagnement du monde agricole, surveillance de la qualité des rejets...).

1.2. Des objectifs liés à l'équité sociale

Le droit français garantit l'accès à l'eau « *dans des conditions économiquement acceptables par tous* »⁷. En France, l'accès à l'eau renvoie principalement à un problème d'ordre économique lié à la capacité des usagers à payer le service dans un contexte social parfois difficile (situation de perte de logement ou de précarité). L'accès à l'eau est intimement lié au droit au logement ou au maintien dans celui-ci et à la lutte contre la précarité énergétique, l'existence d'une desserte en eau potable et d'un dispositif d'assainissement aux normes constituant un élément essentiel de la notion de « logement décent »⁸.

Focus : Le Fonds de solidarité logement (FSL)

Créés en 1990 et gérés par les départements et les métropoles, les FSL constituent un outil incontournable des politiques sociales du logement et de lutte contre l'exclusion. Il permet le maintien dans leur logement des ménages en difficulté à travers un accompagnement et des aides financières pour le paiement des dépenses liées au logement (dettes de loyer, factures d'énergie ou d'eau, taxe d'enlèvement des ordures ménagères, téléphone...). Depuis 2011, les services publics d'eau et d'assainissement peuvent attribuer une subvention au FSL pour contribuer au paiement des factures d'eau des bénéficiaires.

⁷ Article L210-1 du Code de l'environnement, précité

⁸ Notion précisée par la [loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000](#) relative à la solidarité et au renouvellement urbain



La mise en place d'une politique sociale de l'eau peut ainsi avoir comme objectifs de :

- Permettre aux personnes en situation de précarité de s'acquitter de leurs factures ;
- Diminuer le poids des factures d'eau dans le budget des ménages avec des revenus faibles.

1.3. Des objectifs liés à l'équilibre économique du service

La loi Brottes du 15 avril 2013⁹ a introduit l'interdiction des coupures d'eau dans les résidences principales, même en cas d'impayés et tout au long de l'année, contrairement aux coupures d'énergie qui sont seulement interdites pendant la trêve hivernale (du 1^{er} novembre au 31 mars). Justifiée par le caractère indispensable de l'accès à l'eau, cette mesure a pu cependant entraîner une hausse du taux d'impayés des factures d'eau qui s'établissait en moyenne à 1,74% pour l'eau potable et 1,45% pour l'assainissement en 2017¹⁰. Les impayés de factures représentent un coût pour les gestionnaires des services à travers les moyens de recouvrement mis en place et les abandons de créance. Dans les territoires présentant un taux d'impayés important, la mise en place d'une politique sociale de l'eau peut ainsi avoir pour objectif de diminuer le stock d'impayés et les montants des créances non recouvrées.

Focus : Améliorer les processus de recouvrement pour lutter contre les impayés

Les difficultés sociales ne sont qu'une cause d'impayés parmi de nombreuses autres (litige avec le distributeur en raison d'une contestation sur le montant de la facture, incident ou oubli de paiement...). Au-delà de l'indispensable volet d'accompagnement social, la lutte contre les impayés appelle également une revue de l'organisation interne du service : facilités de règlement des factures, efficacité des processus de relance, mensualisation, étalement des paiements, etc. Lorsqu'aucune solution n'a pu être trouvée, la [Médiation de l'eau](#) permet de favoriser le règlement amiable des litiges. Elle publie également un guide de recommandations à destination des services.

⁹ Loi n°2013-312 du 15 avril 2013, précitée

¹⁰ Source : rapport SISPEA de juin 2020 sur les données de 2017

2. Identifier les bénéficiaires de la politique sociale de l'eau

A partir des objectifs de la politique sociale de l'eau du territoire, le choix et l'identification de ses bénéficiaires effectifs est une étape cruciale. Dans son rapport intermédiaire de 2018 sur les différentes expérimentations, le Comité national de l'eau notait que « *beaucoup de temps et d'énergie ont été consacrés [...] à cette phase préparatoire* ». En effet, au-delà des personnes n'ayant aucun accès à l'eau potable, il est malaisé de déterminer qui sont les « pauvres en eau » et il n'existe pas de profils de consommations types « précaires ». En partant de la définition commune (2.1), de nombreuses collectivités ont été confrontées à des difficultés pour définir les critères de sélection les plus pertinents et accéder aux informations relatives aux publics visés (2.2).

2.1. Quelle définition pour la précarité hydrique ?

Contrairement à la précarité énergétique, il n'existe pas de définition légale de la précarité hydrique ou « pauvreté en eau ». La définition communément admise est celle de l'OCDE¹¹, selon lequel une personne est considérée en situation de précarité hydrique lorsqu'elle consacre plus de 3% de son revenu disponible au paiement des factures d'eau.

La définition du « revenu disponible » est cependant délicate : faut-il prendre en compte les seuls revenus d'activités ou inclure les minima sociaux et prestations sociales ? Est-il plus pertinent de calculer le « reste à vivre » en déduisant les charges ? Si on s'en tient à la définition de l'INSEE, le revenu disponible est constitué des revenus d'activité, des revenus du patrimoine, des transferts en provenance d'autres ménages et des prestations sociales (y compris les pensions de retraite et les indemnités de chômage), nets des impôts directs.

En 2017, d'après les données de l'Observatoire des services publics d'eau et d'assainissement, la facture moyenne mensuelle pour un abonné était de 40,80 € TTC / mois, dont 20,50 € pour l'eau potable et 20,30 € pour l'assainissement collectif.

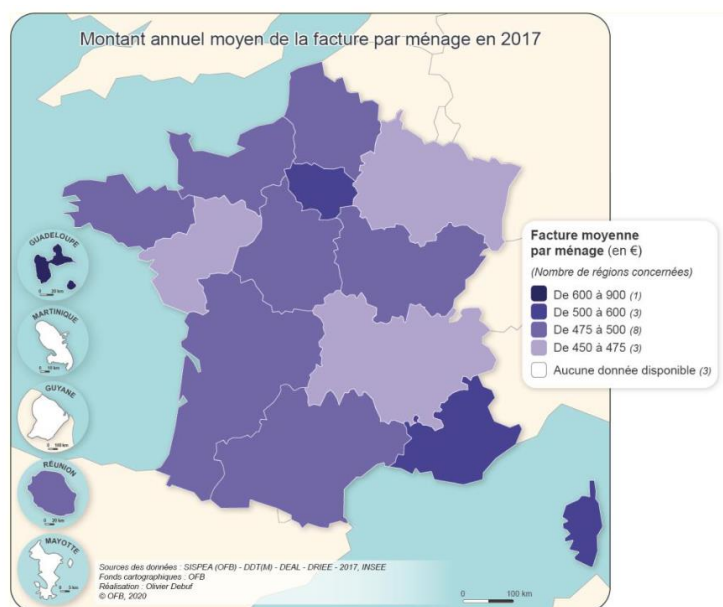


Figure 1 : Facture annuelle moyenne sur la base de la consommation moyenne des ménages et du prix total moyen (eau potable +

¹¹ Organisation de Coopération et de Développement Economiques



assainissement collectif), par région (Source : rapport SISPEA 2020 sur les données de 2017)

A l'échelle nationale, en 2017, un ménage français consacrait en moyenne 0,9% de son budget annuel de 40 365 euros aux services publics d'eau contre près de 2% pour les télécommunications et 4% pour l'énergie (électricité, gaz, fioul)¹².

Focus : L'exemple de la qualification de la précarité énergétique

L'énergie est un bien de première nécessité et chaque ménage a le droit d'y accéder « *sans coût excessif au regard de [ses] ressources* » (article L100-1 du Code de l'énergie) et les coupures d'électricité ou de gaz sont interdites pendant la très hivernale du 1^{er} novembre au 31 mars.

Contrairement à la précarité hydrique, la précarité énergétique fait l'objet d'une définition légale depuis la loi du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement : « *est en situation de précarité énergétique une personne qui éprouve dans son logement des difficultés particulières à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat* ».

Pour qualifier la précarité énergétique, les collectivités territoriales et acteurs de la lutte contre la précarité énergétique mobilisent essentiellement trois indicateurs :

- Le taux d'effort énergétique (TEE) correspond à la part du revenu disponible du ménage consacré à ses dépenses d'énergie. On considère qu'au-delà de 8%, les personnes sont en situation de précarité énergétique.
- L'indicateur bas revenus, dépenses élevées (BRDE) rapporte les dépenses d'énergie des ménages à la surface de leur logement.
- L'indicateur de froid ressenti est subjectif et se base sur une enquête auprès des ménages.

2.2. Quels critères pour identifier les bénéficiaires des dispositifs sociaux ?

Si la complexité de l'accès aux données a souvent largement conditionné les critères retenus par les collectivités expérimentatrices, la généralisation des dispositifs par la loi « Engagement et proximité » a permis de lever certains freins et devrait faciliter les futures démarches. Les critères retenus pour qualifier les bénéficiaires de la politique sociale de l'eau devront porter à la fois sur leurs consommations d'eau (2.2.1) et sur leur situation socio-économique (2.2.2).

2.2.1. Les critères liés aux consommations d'eau

Les données de consommation d'eau et de facturation des usagers du service sont en possession de l'opérateur en charge de la gestion du service (régie, entreprise publique, délégataire privé, ...). La collectivité pourra ainsi soit conclure une convention relative à la transmission des données dans le cadre de sa politique sociale de l'eau, soit déléguer la gestion des dispositifs à l'opérateur.

Par définition, les données disponibles auprès de l'opérateur concernent seulement les abonnés du service et non l'ensemble de la population. Elles ne permettent donc pas de connaître les consommations d'eau des ménages en habitat collectif dont les compteurs ne sont pas individualisés et qui paient l'eau via les charges

¹² Source : « [Les services publics d'eau et d'assainissement en France : Données économiques, sociales et environnementales](#) », FP2E/BIPE, 2019



locatives. Ces informations peuvent être récupérées auprès des bailleurs sociaux et des syndicats de copropriétés à condition de conclure une convention et de recueillir au préalable le consentement des individus.

La collectivité a ainsi plusieurs options selon la typologie de l'habitat sur son territoire et le taux d'individualisation des compteurs :

- **Limiter la cible des bénéficiaires aux seuls usagers du service**, avec le risque d'exclure du dispositif de nombreux ménages précaires ;
- **Recueillir les données de consommations réelles de l'ensemble des ménages** du territoire, soit par conventionnement avec les bailleurs sociaux et syndicats copropriétés soit par une démarche déclarative volontaire des ménages, afin de leur permettre de bénéficier des mesures mises en place. Face aux difficultés rencontrées par les expérimentations pour la mise en place de telles conventions, la loi « Engagement et proximité » a prévu explicitement que *« si le bénéficiaire des mesures sociales en faveur de l'accès à l'eau ne reçoit pas directement de facture d'eau à son nom, les bailleurs et syndicats de copropriété établissent une convention pour définir les modalités de perception de l'aide »*.
- **Se baser sur des consommations types** en fonction de la composition des ménages

Retour d'expérience

Grenoble Alpes Métropole : des consommations types pour estimer le montant des factures d'eau

Grenoble Alpes Métropole a choisi de créer une allocation eau versée directement à l'ensemble des ménages en situation de « précarité hydrique » qu'ils soient ou non abonnés au service. Son montant correspond à la somme nécessaire pour ramener les ménages bénéficiaires au niveau du seuil de 3% de leurs revenus consacrés à la facture d'eau.

Le montant des factures est estimé à partir des tarifs en vigueur et de volumes types de consommation en fonction de la composition des foyers : 45m³ pour la première personne, 40m³ pour la deuxième et 35m³ pour les suivantes.

2.2.2. Les critères socio-économiques

Les données socio-économiques des ménages du territoire ne sont pas directement et massivement accessibles aux collectivités territoriales et *a fortiori* aux syndicats intercommunaux. Si certaines collectivités ont tenté de créer leur propre base de données en se reposant sur les données à leur disposition notamment dans les CCAS et un système déclaratif, le bilan fait apparaître un travail long et fastidieux avec des résultats souvent largement incomplets.

La majorité des expérimentations s'est appuyée sur les acteurs du territoire (CAF, CPAM...) pour la transmission soit de la liste des bénéficiaires de minimas sociaux/prestations sociales (RSA, CMU-C, aides au logement...) soit sur la composition des foyers et leurs revenus. Dans la plupart des territoires, l'accès aux informations a nécessité beaucoup d'énergie pour convaincre les acteurs locaux d'entrer dans le dispositif et élaborer des conventions précisant les informations transmises ainsi que les mesures permettant d'assurer le respect de la réglementation sur la protection des données personnelles.

Pour fluidifier ces partenariats, la loi « Engagement et proximité » de 2019¹³ a introduit une disposition qui prévoit que *« Les organismes de sécurité sociale et ceux chargés de gérer l'aide au logement et l'aide sociale fournissent aux services chargés de la mise en œuvre de ces mesures les données nécessaires pour identifier les foyers bénéficiaires des mesures sociales visant à rendre effectif le droit d'accéder à l'eau potable et à*

¹³ Voir préc.

l'assainissement, la Commission nationale de l'informatique et des libertés étant préalablement consultée en application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ».

Focus : L'indispensable prise en compte du droit des données personnelles

Les données individuelles transmises et traitées pour la mise en œuvre d'une politique sociale de l'eau ne sont pas des « données sensibles » au sens de la réglementation mais elles touchent des personnes particulièrement vulnérables.

En lien avec leurs délégués à la protection des données, les collectivités devront réaliser une étude d'impact préalable à la mise en œuvre des traitements afin de préciser les données recueillies, les objectifs du traitement, la durée de conservation ou encore les mesures de sécurisation comme l'accès restreint aux agents ou salariés autorisés. Cette étude d'impact devra être soumise à la CNIL pour avis, conformément à l'article 15 de la loi « Engagement et proximité ».



Figure 2 : Schéma des partenaires de la politique sociale de l'eau

Les expérimentations « loi Brottes » ont privilégié comme critère les données de revenus, de composition du ménage et les aides liées à l'assurance maladie. La plupart des collectivités ont décidé de prendre en compte plusieurs critères, par exemple les revenus pour calculer le seuil de 3% défini par l'OCDE et la composition du foyer afin d'aider spécifiquement les familles nombreuses.

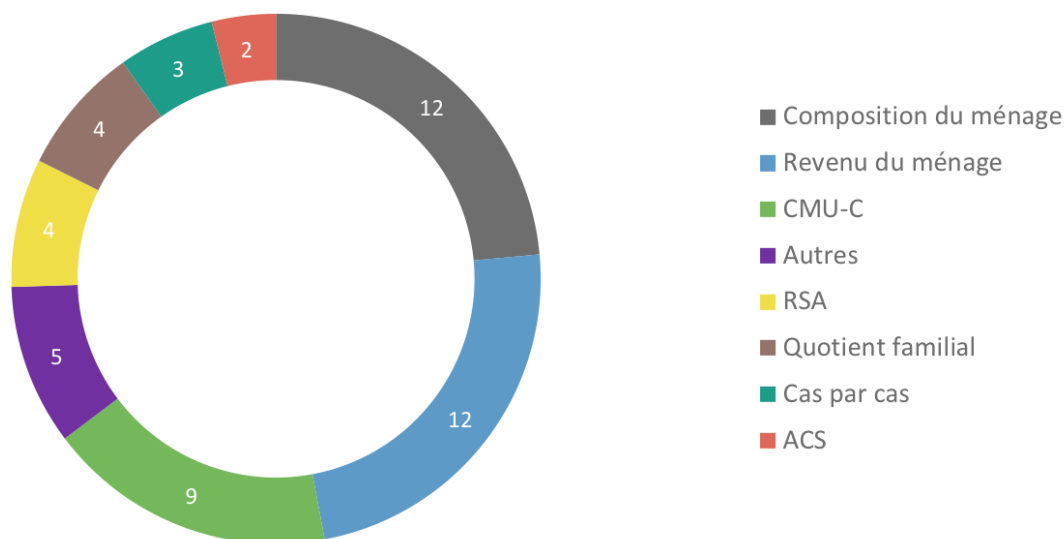


Figure 3 : Critères utilisés dans les expérimentations pour identifier les populations cibles (source : rapport d'étape de juillet 2018 du Comité national de l'eau)

Dans son rapport d'étape de 2018, le Comité national de l'eau notait que « Selon les critères choisis, le dispositif de tarification sociale de l'eau touche de 1 à 20 % de la population ». Il est donc important au préalable de s'assurer de la connaissance de la structure de sa population afin d'estimer au mieux le nombre de personnes touchées et le budget à allouer au dispositif.

Retour d'expérience

Grenoble Alpes Métropole : une estimation du budget du dispositif à partir des données de l'INSEE

Pour pouvoir estimer le budget à allouer à l'aide mise en place, Grenoble Alpes Métropole a utilisé :

- La dispersion des revenus par taille de ménage et par commune, obtenue via les données de l'INSEE ;
- Les factures types par taille de ménage et par commune.

Ce calcul a fait ressortir 10 000 ménages pour lesquels la facture d'eau type pèse plus de 3% des revenus, auxquels il faudrait verser 500 000 euros d'aides pour redescendre sous ce seuil (sur les dispositifs effectivement mis en place par Grenoble Alpes Métropole, voir page 20).

3. Construire un dispositif adapté à son territoire

La loi « Engagement et proximité » a généralisé l'ensemble du panel de mesures ouvert par la loi Brottes de 2013. Il revient aux collectivités, selon les objectifs qu'elles se sont fixées et les bénéficiaires cibles, de sélectionner les dispositifs les plus pertinents et les plus adaptés à leur territoire. Les collectivités peuvent mettre en œuvre trois grands types de mesures :

- La définition de tarifs progressifs tenant compte de la composition ou des revenus du foyer ;
- L'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau ou à l'accès à l'eau ;
- Une participation accrue au FSL pouvant aller jusqu'à 2% du budget du service contre 0,5% auparavant.

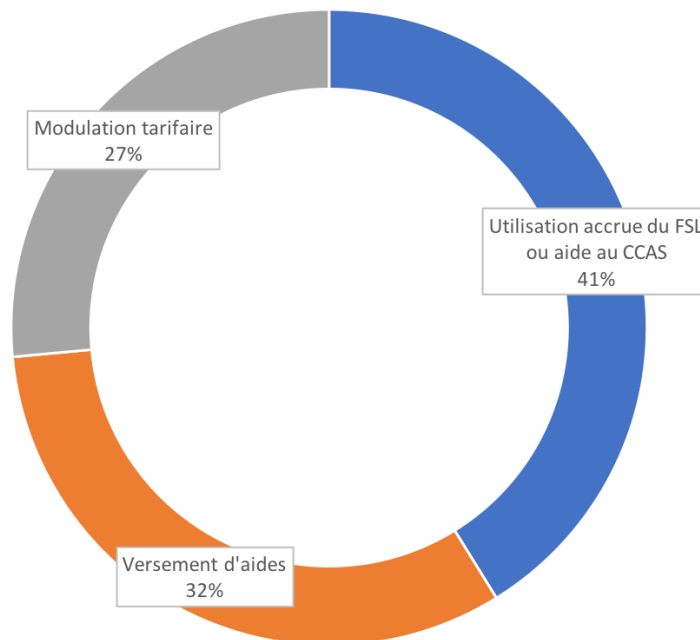


Figure 4 : Types de mesures mis en place dans le cadre des expérimentations (source : rapport d'étape de juillet 2018 du Comité national de l'eau)

Par dérogation au principe du financement du service public par les tarifs payés par les usagers, les collectivités peuvent financer tout ou partie de ces mesures avec leur budget général. Cette contribution ne doit pas dépasser 2% des montants hors taxe des redevances d'eau ou d'assainissement perçues¹⁴.

¹⁴ [Article L2224-12-1-1 du CGCT](#)



Focus : Faut-il attendre la mise en place d'un chèque eau national ?

Pourtant annoncée lors de la conclusion de la seconde phase des Assises de l'eau, la mise en place d'un chèque eau national sur le modèle du chèque énergie n'est pour l'instant pas à l'ordre du jour. Nous tiendrons informés les adhérents du réseau lors du lancement des travaux sur l'élaboration du dispositif via notre newsletter et la lettre aux adhérents.

3.1. Les tarifications sociales

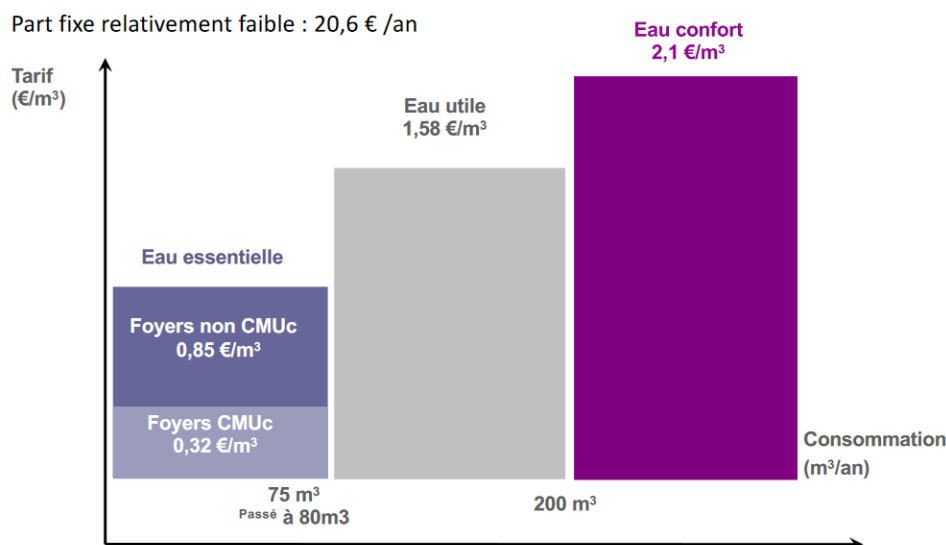
Au sens strict, on entend par « tarifications sociales » les dispositifs qui permettent d'internaliser la dimension sociale dans la construction des tarifs de l'eau et de l'assainissement. Plusieurs mesures peuvent être envisagées :

- Une **modulation tarifaire de la part fixe**, en fonction par exemple des revenus du foyer.
- Une **modulation tarifaire de la part variable**, par exemple une première tranche de consommation gratuite pour assurer l'accès à un volume d'eau dite « vitale » (hygiène et alimentation). Pour être équitable, le seuil de cette tranche d'eau « vitale » devrait prendre en compte le nombre de personnes par foyer or en pratique la collecte de cette information peut s'avérer délicate. Par ailleurs, la gratuité peut décourager les pratiques d'économies d'eau.

Retour d'expérience

L'Eau du Dunkerquois, le choix d'une tarification éco-solidaire

Le syndicat Eau du Dunkerquois a choisi de moduler automatiquement ses tarifs de l'eau potable pour tenir compte des revenus des ménages (en retenant comme critère les bénéficiaires CMU-c).



Tarif spécifique non domestique : 1,08 €/m3
Mise en place systématique de la télérelève



Pour les bénéficiaires de la CMU-c n'étant pas directement abonnés du service, ils bénéficient d'une aide de 40 euros par et par foyer. Une convention a été conclue entre la CPAM, le syndicat et le délégataire pour la transmission des données.

Si ces mesures présentent l'avantage de la simplicité pour l'utilisateur qui n'a pas de démarche particulière à accomplir, elles sont mal adaptées aux territoires avec une forte densité de population et beaucoup d'habitats collectifs ainsi qu'un faible taux d'individualisation des compteurs. Par ailleurs, les conséquences budgétaires de ces mesures devront être soigneusement étudiées en amont pour éviter une augmentation trop forte du prix de l'eau des « autres » usagers.

	Avantages	Points faibles
Modulation de la part fixe des tarifs	<p>Pertinent dans les territoires avec un abonnement élevé, notamment en zone touristique / avec beaucoup de résidences secondaires</p> <p>Caractère automatique simple pour les usagers</p>	<p>Ne touche pas les personnes précaires qui ne sont pas abonnées au service</p>
Modulation de la part variable des tarifs	<p>Caractère automatique simple pour les usagers</p> <p>Possibilité de toucher les familles nombreuses avec un critère sur la composition des foyers, sous réserve de la collecte de l'information</p>	<p>Lisibilité pour les usagers (tarifs différents en fonction du revenu, des tranches...)</p> <p>Gratuité des premiers mètres cubes qui n'incite pas à la réduction des consommations d'eau</p> <p>Ne touche pas les personnes précaires qui ne sont pas abonnées au service</p>

Focus : Les Français sont-ils favorables aux tarifs de l'eau fixés selon leurs revenus ?

D'après le baromètre 2018 « Les Français et l'eau » du Centre d'information sur l'eau, 54% des Français seraient favorables à l'instauration d'un prix du service de l'eau fixé selon les revenus des usagers. En revanche, 52% des personnes interrogées sont opposées au paiement d'un prix plus élevé pour contribuer à la mise en œuvre de mesures de solidarité pour les personnes en difficulté.

Les inconvénients des tarifications sociales de l'eau devront la plupart du temps être corrigés avec la mise en place :

- Soit d'un partenariat avec les bailleurs sociaux et syndics de copropriété du territoire afin d'en faire bénéficier les foyers précaires non abonnés ;
- Soit d'un dispositif d'aide forfaitaire de type « chèque eau » à destination des foyers précaires non abonnés au service et/ou des familles nombreuses qui ne bénéficient que partiellement des dispositifs de type « première tranche gratuite ».

3.2. Les aides forfaitaires

En grande majorité, les collectivités engagées dans l'expérimentation « loi Brottes » ont choisi de mettre en place une aide forfaitaire plutôt qu'une tarification sociale. En fonction des objectifs fixés à la politique sociale de l'eau et des bénéficiaires ciblés, deux séries de questions devront être répondues : aide préventive ou curative (3.2.1) ? aide globale ou fléchée sur la facture d'eau (3.2.2) ?

3.2.1. Des aides préventives ou curatives

L'approche préventive intervient en amont du paiement de la facture d'eau tandis que l'approche curative intervient seulement en cas d'impayés. Ces approches peuvent être utilisées seules ou combinées, comme l'ont choisi la majorité des collectivités expérimentatrices :

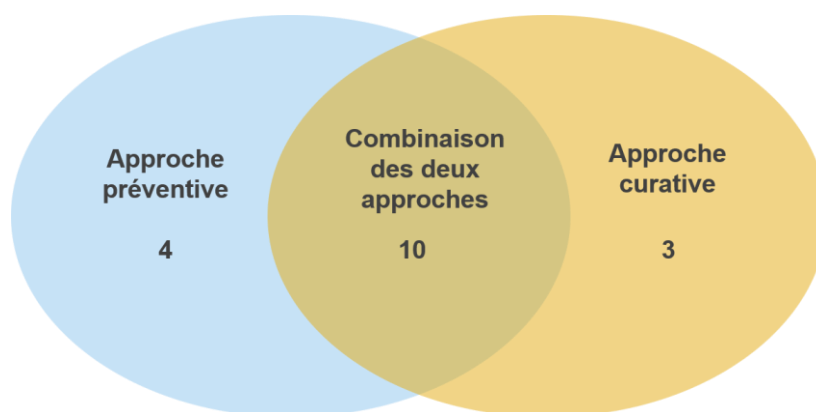


Figure 5 – Source : Rapport d'étape sur la mise en œuvre de l'expérimentation pour une tarification sociale de l'eau, juillet 2018, Comité national de l'eau

Privilégier une approche curative ou préventive découle des objectifs prioritaires fixés par la collectivité à sa politique sociale de l'eau. Une aide curative aura un lien direct avec les impayés, contrairement à l'approche préventive qui aura une vocation plus sociale.

Par ailleurs, le choix d'une approche préventive ou curative conditionnera souvent l'automatisme de l'aide. Dans le premier cas, les personnes recevront l'aide automatiquement sans démarche active de leur part. A l'inverse, dans le second cas, les personnes en difficulté pour s'acquitter de leur facture d'eau devront entreprendre démarche active auprès du service d'eau, du CCAS ou du FSL. L'obligation pour les ménages en précarité hydrique de se manifester entraîne très souvent un taux de recours assez faible aux dispositifs, ces populations étant peu informées des aides auxquelles elles ont le droit ou étant découragées par l'accomplissement de démarches administratives.

Enfin, la combinaison des deux approches peut être intéressante pour contrebalancer les effets pervers ou les angles morts d'une mesure. Par exemple, un chèque eau à destination des familles nombreuses (approche

curative) peut permettre de compléter la gratuité de la première tranche de consommation (approche préventive) qui les aide moins que les autres types de foyers.

Retour d'expérience

L'Eau du Dunkerquois, le choix d'un chèque eau à destination des familles nombreuses pour compléter la tarification éco-solidaire

En complément de sa tarification éco-solidaire (voir encadré page 15), le syndicat a mis en place un chèque eau de 12 euros par personne à partir de la sixième personne. Ainsi, un foyer de 7 personnes recevra chaque année un chèque de 24 euros pour l'aider à s'acquitter de sa facture d'eau. Des réflexions sont en cours avec la CAF pour automatiser le traitement des données et l'attribution du dispositif.

3.2.2. Des aides globales ou fléchées

Une aide fléchée pourra seulement servir au règlement de la facture d'eau et d'assainissement, tandis qu'une aide globale peut être utilisée pour d'autres dépenses. Dans la grande majorité des cas, les collectivités expérimentatrices ont choisi d'opter pour une aide fléchée :

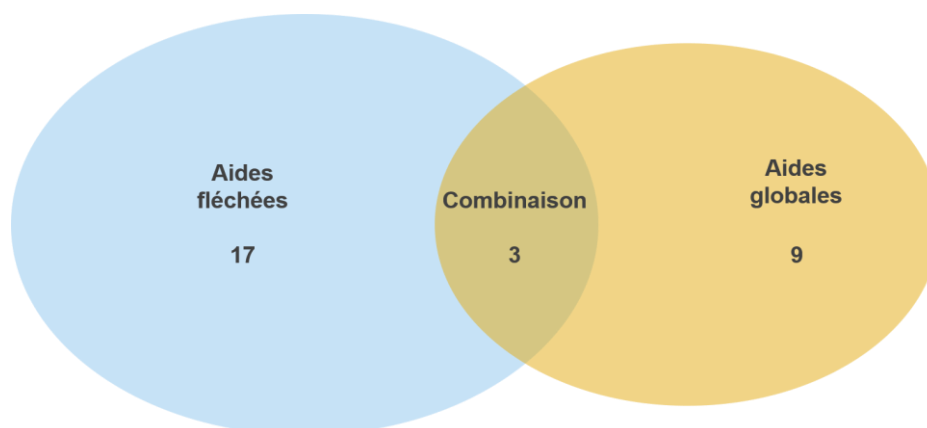


Figure 6 – Source : Rapport d'étape sur la mise en œuvre de l'expérimentation pour une tarification sociale de l'eau, juillet 2018, Comité national de l'eau

	Avantages	Points faibles
Aide curative globale	<p>Simplicité lorsqu'il s'agit d'un virement bancaire ou d'une contribution à un autre organisme (FSL, CCAS°)</p> <p>Coûts de gestion faibles</p>	<p>L'utilisateur ne fait pas nécessairement le lien entre l'aide reçue et le service d'eau ou d'assainissement</p> <p>L'aide pourra servir à d'autres dépenses</p> <p>Difficultés pour évaluer l'efficacité de la mesure</p>



<p>Aide curative fléchée</p>	<p>L'utilisateur fait immédiatement le lien entre l'aide reçue et le service d'eau ou d'assainissement</p> <p>L'aide peut seulement être utilisée pour le paiement de la facture d'eau</p> <p>Évaluation de la mesure aisée (nombre de « chèques eau » retournés par exemple)</p>	<p>Coûts de mise en œuvre et de gestion importants, en particulier lorsqu'il s'agit d'un chèque eau papier</p> <p>Difficultés de mise en œuvre pour les personnes non abonnées au service (nécessité de passer des conventions avec les bailleurs sociaux et syndicats de copropriété pour qu'ils acceptent de répercuter l'aide)</p> <p>Lorsque l'aide n'est pas automatique, taux de retour souvent assez faible</p>
-------------------------------------	---	--

Retour d'expérience

Grenoble Alpes Métropole : le choix d'aides préventives et curatives non fléchées

Grenoble Alpes Métropole a choisi de créer une allocation eau versée directement à l'ensemble des ménages en situation de « précarité hydrique ». Le versement de l'aide est automatique, sans démarche particulière des usagers. Ceux-ci reçoivent l'aide directement par virement bancaire ainsi qu'un courrier d'explication du dispositif. Les adresses et coordonnées bancaires des ménages sont obtenus avec l'aide de la CAF. Le montant total des aides est de 500 000 euros par an.

Ce système d'aide directe a été privilégié face :

- À des tarifs sociaux, complexes à mettre à place puisque 50% des ménages précaires n'ont pas de facture et qu'il existe encore 42 grilles tarifaires différentes sur le territoire de la Métropole ;
- À un chèque eau : le coût d'émission est important et 80% des ménages précaires paient déjà leur facture.

En 2018, le bilan du dispositif était le suivant :

Taille du ménage	Nombre de bénéficiaires	Montant des aides	Moyenne des aides	Moyenne des revenus mensuels des bénéficiaires	Nombre de bénéficiaires dont le revenu est > au minimum
1 personne	392	4 197 €	11 €	551 €	1
2 personnes	120	6 265 €	52 €	826 €	20
3 personnes	2 901	65 144 €	22 €	992 €	112
4 personnes	2 580	151 661 €	59 €	1 157 €	303
5 personnes et +	3 139	276 649 €	88 €	1 496 €	469
Total général	9 132	503 916 €	55 €	1 191 €	905



Points forts :

- Un coût de gestion très limité : seulement 2 jours par an de suivi pour obtenir les coordonnées auprès de la CAF, envoyer les courriers et procéder au virement ;
- Les tarifs de l'eau et de l'assainissement peuvent « augmenter » sans pénaliser les plus modestes, ce qui donne des marges de manœuvre supplémentaires pour la convergence tarifaire et le financement des investissements.

Pistes d'évolution :

- Un croisement entre les bénéficiaires du dispositif et les usagers en situation d'impayés est envisagé ;
- Un versement de l'aide directement sur la facture pour les bénéficiaires abonnés est envisagé.

En complément, Grenoble Alpes Métropole a choisi de renforcer sa participation au FSL, qui permet d'accorder des aides financières sur mesure aux personnes rencontrant des difficultés pour assurer le paiement de leurs factures liées au logement et notamment les factures d'eau

Synthèse des dispositifs d'aides mobilisables dans le cadre de la politique sociale de l'eau

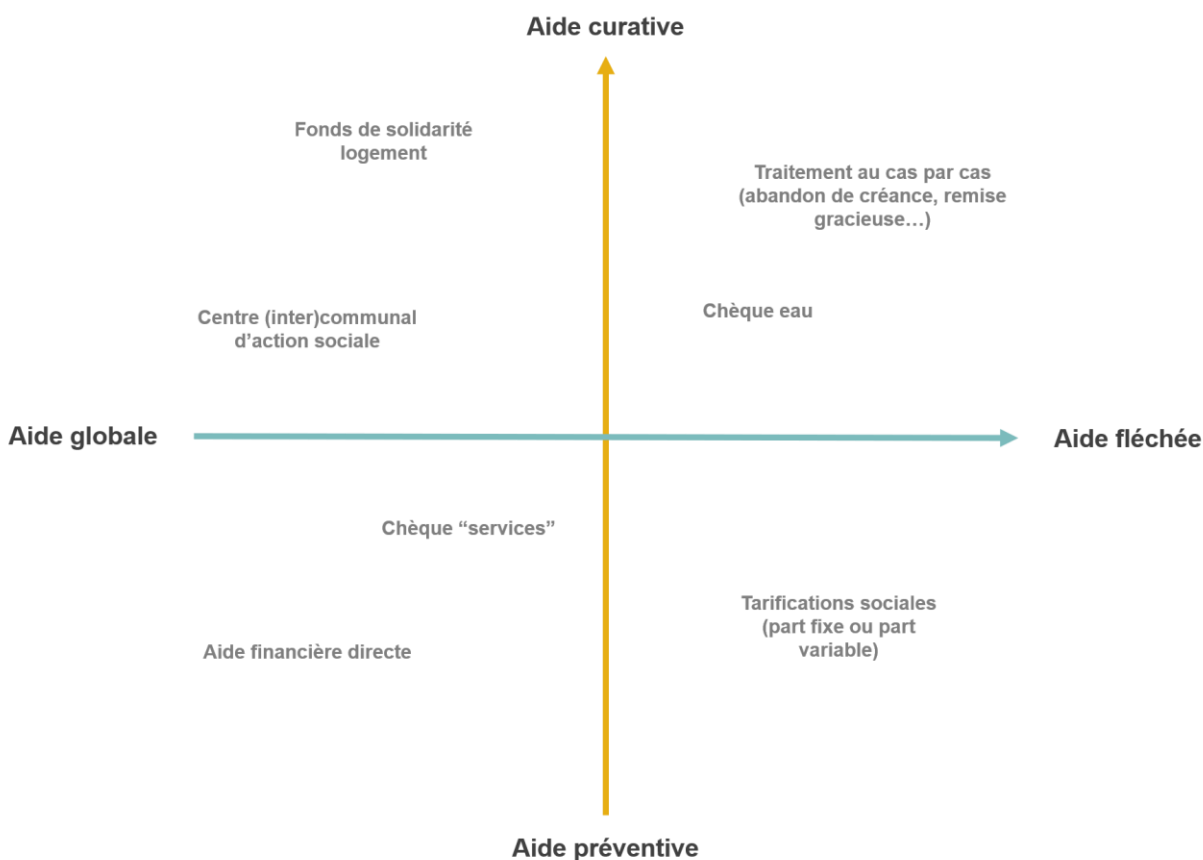


Figure 7 : Les types d'aides mobilisables pour la politique sociale de l'eau



3.3. Les mesures d'accompagnement aux économies d'eau

Avec la possibilité de mettre en place des tarifications sociales et des aides au paiement des factures d'eau ou pour l'accès à l'eau, les lois Brottes de 2013 et « Engagement et proximité » de 2019 encouragent « *un accompagnement et des mesures favorisant les économies d'eau* »¹⁵. Cet accompagnement peut prendre des formes très variées, de campagnes d'informations auprès des usagers (flyers, communication dans les écoles, plateforme en ligne...) à la distribution de kits d'économies d'eau. L'objectif de ces mesures est double : à la fois inciter les usagers à une consommation raisonnée de la ressource en eau et leur permettre de diminuer le montant de leurs factures d'eau.

Dans un contexte de tensions croissantes sur la ressource en eau, cette démarche de consommation raisonnée ne doit pas être limitée aux ménages les plus modestes, l'utilisation de l'eau augmentant plutôt avec le niveau de revenu¹⁶. Les services peuvent ainsi mettre en place une démarche globale d'accompagnement des usagers et citoyens aux économies d'eau, par exemple en proposant une aide à l'installation de systèmes de récupération d'eau de pluie.

Retour d'expérience

Conseil régional de Guadeloupe : une aide à la mise en place de systèmes de récupération d'eau de pluie à destination des particuliers

Dans le cadre de sa politique de développement durable et de préservation des ressources naturelles, la Région Guadeloupe a mis en place une aide à l'acquisition et à l'installation de systèmes de récupération d'eau de pluie (citerne). Il s'agit d'une aide spécifique qui s'inscrit dans une démarche de gestion durable de la ressource en eau. Ce dispositif vise à limiter les volumes prélevés sur le réseau d'eau potable.

Quels sont les bénéficiaires ?

L'aide est attribuée aux particuliers et micro-entreprises (moins de 10 salariés) demeurant en Guadeloupe, souhaitant installer dans leurs résidences, un système de récupération d'eau de pluie avec une capacité de stockage d'au moins 3000 litres.

Quel est le montant de l'aide ?

Le système de récupération des eaux de pluie est subventionné à hauteur de 60% plafonné (jusqu'à 80% dans certains cas) :

Catégorie de demandeurs	Capacité de la citerne	Taux de subvention	Plafond d'aide
QF ≤ 750 €	< 5 000 L	80%	2 800 €
	≥ 5 000 L	80%	3 000 €
750 € < QF ≤ 1 500 € Micro-entreprises	< 5 000 L	60%	2 000 €
	≥ 5 000 L	60%	2 200 €
QF > 1 500 €	Toutes capacités	-	500 €

* Le quotient familial (QF) est égal au revenu imposable du foyer divisé par 12. Ce résultat est ensuite divisé par le nombre de parts.

¹⁵ Article L2224-12-1-1 du CGCT, précité.

¹⁶ Source : [Centre d'information sur l'eau](#)



Retour d'expérience

ALEC de Montpellier Métropole : une démarche globale d'économies d'eau sur le territoire

Suite à un appel à projets de l'agence de l'eau Rhône-Méditerranée-Corse, avec le soutien de Montpellier Méditerranée Métropole et de l'ADEME, l'ALEC de Montpellier Métropole met en œuvre depuis 2016 le projet AQUAMETRO pour engager une démarche globale d'économies d'eau à travers 6 actions à destination du grand public et des collectivités :

- Consommations d'eau du patrimoine communal ;
- Base de données des consommations d'eau ;
- Équipements hydro-économiques pour les bâtiments de 4 communes en zone déficitaire ;
- Défi Éco'minots ;
- Espace Info Eau ;
- Copr'Eau – Accompagnement des copropriétés aux économies d'eau.

Concernant le volet « grand public » du projet, Copr'eau consiste à effectuer des diagnostics des copropriétés, sensibiliser les personnes et changer leurs équipements (douchettes, mousseurs, pastilles fuites...). En moyenne, ces actions permettent d'économiser 16,5 m³/appartement.

Les visites à domicile peuvent également être l'occasion d'un accompagnement plus large des ménages, pour coupler le diagnostic des installations d'eau avec un diagnostic énergétique ou un bilan des aides sociales dont peut bénéficier le foyer.

3.4. Les mesures pour garantir l'accès à l'eau potable et à l'assainissement

En complément des mesures visant à accompagner les publics en situation de précarité hydrique, une politique sociale de l'eau doit comporter un volet de mesures à destination des personnes les plus en difficulté (sans domicile fixe, migrants, etc.) afin de leur permettre d'accéder à l'eau de boisson, pour l'hygiène et à l'assainissement en particulier dans les bidonvilles. Notamment, une stratégie de maillage du territoire par des fontaines d'eau permet de garantir l'accès à une eau de « boisson » pour ces publics. La loi anti-gaspillage et économie circulaire (AGEC) du 10 février 2020 rend obligatoire l'installation de fontaines d'eau potable pour les établissements recevant du public (ERP) à partir du 1^{er} janvier 2022.

La révision de la Directive eau potable, en cours au moment de la rédaction de ce guide, devrait également introduire des obligations de moyens pour mettre en place des mesures d'accès à l'eau potable notamment en identifiant les personnes n'y ayant pas accès, les solutions alternatives à leur disposition et en favorisant l'utilisation d'eau potable dans les lieux publics.

Retour d'expérience

Ville de Clermont-Ferrand : un camion-douche pour les sans-abris

Choisi par les citoyens dans le cadre d'un budget participatif, la ville de Clermont-Ferrand a mis en place un dispositif de douche mobile avec un camion conçu sur mesure conçu par ONET et expérimenté pendant deux ans par la Ville de Marseille. Sa gestion est assurée par une association locale qui prend également en charge l'accompagnement social des utilisateurs.



Pour en savoir plus, vous pouvez consulter l'intervention assurée au [Congrès AMORCE 2019](#)



Retour d'expérience

Eau de Paris : garantir un accès à l'eau de « boisson » toute l'année

Avec plus de 5000 SDF et migrants dans la capitale, Eau de Paris a mis en place une stratégie en lien avec les associations sociales (Emmaüs, La Mie de Pain, Solidarité nouvelle pour le logement...) pour garantir aux publics les précaires un accès à l'eau de boissons :

- 1 200 points d'eau ;
- 100 fontaines maintenues ouvertes l'hiver sur des points stratégiques ;
- Accompagnement des maraudes sociales et mise à disposition de 10 000 gourdes par an.

La régie a également choisi de maintenir l'eau dans les squats.

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter l'intervention assurée au [Congrès AMORCE 2019](#)

Focus : Les aides de l'ANAH en matière d'assainissement non collectif

Surtout connue pour ses aides à la rénovation énergétique, l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) apporte également des aides financières aux propriétaires occupants souhaitant rénover leur logement et notamment réhabiliter l'installation d'assainissement non collectif dans le cadre du programme Habiter sain. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le [site internet de l'ANAH](#).



4. Le suivi et l'évaluation des mesures

La construction des dispositifs de la politique sociale de l'eau du territoire doit comprendre un volet d'évaluation de l'efficacité des mesures et d'amélioration continue avec des indicateurs définis dès la phase de conception, par exemple :

Exemple d'indicateur	Description et intérêt
Taux de recours	Pour les dispositifs d'aides reposant sur un système déclaratif, il est important de mesurer le nombre de foyers en demandant le bénéfice par rapport à l'ensemble des foyers qui pourraient en bénéficier. Pour les dispositifs automatiques, selon les critères retenus et la facilité à croiser les bases de données, il est également important de calculer le pourcentage de personnes retrouvées par recoupement par rapport au nombre estimé de personnes pouvant bénéficier de l'aide sur le territoire.
Coûts de gestion	Le coût de gestion des dispositifs est très variable en fonction des mesures retenues : une gestion directe par le service ou par d'autres acteurs (FSL, CCAS) ? une attribution sur demande ou automatique ? des chèques eau papier ou dématérialisés ? La conception du dispositif doit prendre en compte ces paramètres et étudier la mise en place d'outils adaptés à sa gestion pour permettre de gagner en temps humain une fois entré dans la routine de la mise en œuvre.
Impact sur le budget des ménages précaires	Si un des objectifs prioritaires de la politique sociale de l'eau est de sortir un maximum de ménages de la précarité hydrique, il est indispensable de mesurer l'efficacité du dispositif et le nombre de foyers sortis de la pauvreté en eau. Comparer le montant de l'aide avec le coût de sa gestion peut également mettre en avant une disproportion entre les deux données. Dans ce cas, un versement systématique de l'aide pour alléger les coûts de gestion pourra être privilégiée.
Impact sur le taux d'impayés	Selon les objectifs fixés à la politique sociale de l'eau, l'impact des aides sur le taux d'impayés peut être suivi.
Taux de satisfaction des bénéficiaires	Le dispositif est-il facile d'accès ? Les bénéficiaires potentiels sont-ils correctement informés ? Une enquête de satisfaction régulière pourra être menée par le service d'eau et d'assainissement.

Retour d'expérience

L'observatoire éco solidaire de l'Eau du Dunkerquois

En parallèle de la mise en place des mesures sociales, le syndicat a choisi de créer un observatoire d'analyse éco-solidaire associant les habitants et les collectivités pour suivre le dispositif et son efficacité :

- Quel retour du panel d'usagers (satisfaction, pratiques...) ?
- Quel changement pour le service d'eau ?
- Quelle est la pertinence du plan de communication associé ?

L'observatoire est composé des membres actifs du syndicat, du délégataire, des représentants des associations de consommateurs et environnementales (CLCV, Adelfa), des représentants du secteur social (CCAS, interbailleurs, Carrefour Solidarités) et de membres associés en fonction des thématiques traitées.

Les missions de l'observatoire sont :

- Emettre un avis sur le déploiement du dispositif : remontée des retours d'expériences et identification des pistes d'actions complémentaires ;
- Identifier et valider les pistes d'actions complémentaires en matière de communication et de sensibilisation : compréhension et perception de la nouvelle tarification, évolution de la consommation d'eau des ménages ;
- Proposer des évolutions sur le dispositif tarifaire.

Le suivi de l'efficacité des mesures est réalisé à travers quatre outils :

- Un sondage de 800 usagers sur trois années ;
- Un panel qualitatif de 1500 usagers suivis sur dix années (dont les trois années avant le lancement de la tarification) ;
- Des groupes de travail d'habitants pour l'évaluation qualitative du dispositif et le déploiement des éco-gestes ;
- Les analyses des factures des 99 000 abonnés.



SYNTHESE : CANVAS METHODOLOGIQUE

À titre de synthèse, nous vous proposons un canvas méthodologique reprenant le cheminement des différents questionnements à résoudre pour construire une politique sociale de l'eau adaptée aux objectifs du service et aux spécificités de son territoire.



ELABORER UNE POLITIQUE SOCIALE DE L'EAU

1. Le défi auquel vous répondez

Quel est le besoin concret / problème auquel vous souhaitez apporter une solution ?

2. Les solutions existantes

Existent-ils des services ou dispositifs supposés répondre à votre besoin ?

Pourquoi ne répondent-ils pas, ou partiellement, à ce besoin ?

3. Votre objectif

Formulez de manière claire et concise votre proposition

4. Les bénéficiaires

Qui sont les bénéficiaires de la politique sociale de l'eau ?

De quelles informations avez-vous besoin pour les identifier / contacter ?

5. Les partenaires

Qui sont les partenaires à même de vous accompagner / aider / faciliter la tâche ?

6. La mise en œuvre

Quels sont les dispositifs les plus pertinents pour atteindre les bénéficiaires ?

7. Le financement

Comment allez-vous financer ces dispositifs ?

8. L'évaluation

Quels indicateurs de suivi sont pertinents pour mesurer l'efficacité de la politique sociale ?

Canvas au format PPT téléchargeable [à ce lien](#)



Annexe : Fiches de retours d'expérience

Fiche REX – Grenoble Alpes Métropole

Présentation du territoire

Structure : Métropole

Population : 450 000 (Insee 2016)

Compétences :

Distribution d'eau potable	X
Assainissement collectif	X



1. Éléments de contexte

Sur l'eau potable, 49 communes ont transféré la compétence à la Métropole au 1^{er} janvier 2015 avec de grandes disparités d'un ancien service à l'autre :

- 47 tarifs différents de l'eau sur le territoire, avec des écarts importants (coefficient 4) ;
- Des modes de gestion différents, avec 14 communes en DSP (dont 8 à la SPL eau de la Métropole) et 33 en régie.

Sur l'assainissement, le service est harmonisé et géré en régie intercommunale depuis 2000. Un seul tarif de 1,29 € TTC / m³ hors taxes Agence de l'eau.

Le nombre d'abonnés était de 165 012 en 2018. En moyenne, 70% des usagers disposent d'un compteur individualisé mais ce taux peut descendre à 50% dans les zones denses urbaines.

Le taux de pauvreté par commune oscille de 3,1% à 18,2% et le niveau des impayés semble évoluer à la hausse. En 2018, 955 demandes avaient été adressées au Fonds de Solidarité Logement (FSL) pour l'aide au paiement des factures d'eau pur un montant de 286 000 euros.

2. Dispositif(s) d'aide sociale mis en place

Objectifs du dispositif :

- Adapté aux besoins de la population ;
- Sans être trop complexe dans sa mise en œuvre ;
- Avec une enveloppe budgétaire restreinte.

Les aides financières préventives

Grenoble Alpes Métropole a choisi de créer une allocation eau versée directement à l'ensemble des ménages en situation de « précarité hydrique ». Elle est calculée en croisant :

- La dispersion des revenus par taille de ménage et par commune (données INSEE) ;
- Les factures types par taille de ménage et par commune.

Ce calcul fait ressortir 10 000 ménages pour lesquels la facture d'eau type pèse plus de 3% des revenus, auxquels il faudrait verser 500 000 euros d'aides pour redescendre sous ce seuil.

Exemples :

Exemple 1: Ménage de 2 personnes au RSA sur une ville à 2,40€/m³
 Revenu annuel : 9250 €
 Facture 85 m³ = 209 € soit 2,3%
NON PRECAIRE EN EAU

Exemple 2: Ménage de 2 personnes au RSA sur une ville à 3,70€/m³
 Revenu annuel : 9250 €
 Facture 85 m³ = 325 € soit 3,5%
PRECAIRE EN EAU → Aide de 48 € pour repasser à 3%

Exemple 3: Ménage de 5 personnes avec 1,2 SMIC sur une ville à 3,10 €/m³
 Revenu annuel : 16 372 €
 Facture 190 m³ = 580 € soit 3,3%
PRECAIRE EN EAU → 89 € pour repasser à 3%

Le **versement de l'aide est automatique**, sans démarche particulière des usagers. Ceux-ci reçoivent l'aide directement par virement bancaire ainsi qu'un courrier d'explication du dispositif. Les adresses et coordonnées bancaires des ménages sont obtenus avec l'aide de la CAF. Le montant total des aides est de 500 000 euros par an.

Ce système d'aide directe a été privilégié face :

- À des tarifs sociaux, complexes à mettre à place puisque 50% des ménages précaires n'ont pas de facture et qu'il existe encore 42 grilles tarifaires différentes sur le territoire de la Métropole ;
- À un chèque eau : le coût d'émission est important et 80% des ménages précaires paient déjà leur facture.

Bilan du dispositif :

En 2018 :

Taille du ménage	Nombre de bénéficiaires	Montant des aides	Moyenne des aides	Moyenne des revenus mensuels des bénéficiaires	Nombre de bénéficiaires dont le revenu est > au minimum
1 personne	392	4 197 €	11 €	551 €	1
2 personnes	120	6 265 €	52 €	826 €	20
3 personnes	2 901	65 144 €	22 €	992 €	112
4 personnes	2 580	151 661 €	59 €	1 157 €	303
5 personnes et +	3 139	276 649 €	88 €	1 496 €	469
Total général	9 132	503 916 €	55 €	1 191 €	905



Points forts :

- Un coût de gestion très limité : seulement 2 jours par an de suivi pour obtenir les coordonnées auprès de la CAF, envoyer les courriers et procéder au virement ;
- Les tarifs de l'eau et de l'assainissement peuvent « augmenter » sans pénaliser les plus modestes, ce qui donne des marges de manœuvre supplémentaires pour la convergence tarifaire et le financement des investissements.

Pistes d'évolution :

- Un croisement entre les bénéficiaires du dispositif et les usagers en situation d'impayés est envisagé ;
- Un versement de l'aide directement sur la facture pour les bénéficiaires/abonnés est envisagé.

Les aides financières curatives

Grenoble Alpes Métropole a choisi de renforcer sa participation au FSL, qui permet d'accorder des aides financières sur mesure aux personnes rencontrant des difficultés pour assurer le paiement de leurs factures liées au logement et notamment les factures d'eau :

- Généralisation de la cotisation de la Métropole au FSL sur les 49 communes de son territoire ;
- Participation volontaire calculée sur la base de 21 centimes d'euros/abonné, soit 33 600 € pour 160 000 abonnés.

En 2018, le nombre d'aides FSL alloué était de 955 pour un montant de 286 000 €.

Les dispositifs d'incitation aux économies d'eau

Un diagnostic gratuit de leurs installations d'eau et de leurs usages est proposé aux ménages pour les aider à mieux maîtriser leurs consommations. Vingt-sept dossiers sont aujourd'hui en cours.

Les dispositifs de renforcement de l'accès effectif à l'eau

Des discussions sont en cours avec une association pour leur verser une subvention leur permettant d'acquérir un nouveau local pour accueillir davantage de personnes ayant des difficultés d'accès à l'eau.

Fiche REX – Eau du Dunkerquois

Présentation du territoire

Structure : Syndicat mixte

Population desservie : 215 000 habitants

Compétences :

Distribution d'eau potable	X
Assainissement collectif	X



1. Éléments de contexte

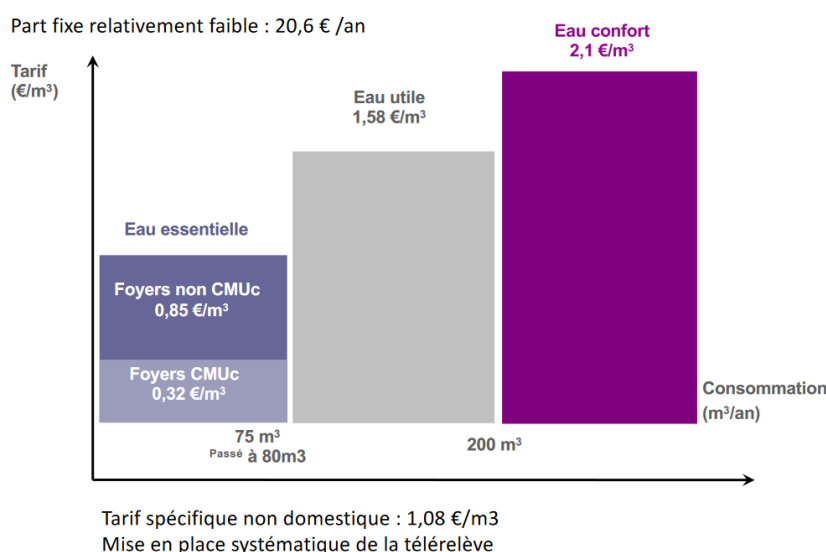
Nombre de communes membres du syndicat : 29 pour l'eau potable, 6 pour l'assainissement collectif.

Mode de gestion : Délégation de service public (eau potable), régie (assainissement collectif).

2. Dispositif(s) d'aide sociale mis en place

Les aides financières préventives

Le syndicat Eau du Dunkerquois a choisi de moduler automatiquement ses tarifs de l'eau potable pour tenir compte des revenus des ménages, en retenant comme critère les bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS, ex CMU-C).



Les aides financières curatives

En complément de sa tarification éco-solidaire le syndicat avait initialement mis en place un chèque eau de 12 euros par personne à partir de la sixième personne. Ainsi, un foyer de 7 personnes pouvait recevoir chaque année un chèque de 24 euros pour l'aider à s'acquitter de sa facture d'eau.



Ce dispositif reposant sur une démarche volontaire n'ayant touché qu'une très faible proportion d'utilisateurs (moins de 6%), il a été abandonné et les réflexions concernant l'optimisation du dispositif tarifaire ont été élargies pour prendre en compte le volet composition familiale de manière automatisée.

Les dispositifs d'incitation aux économies d'eau

Actions de communication sur les éco-gestes et la consommation de l'eau (en particulier l'eau de boisson).

Le suivi de l'efficacité des mesures par la création d'un observatoire éco-solidaire

En parallèle de la mise en place des mesures sociales, le syndicat a choisi de créer un observatoire d'analyse éco-solidaire associant les habitants et les collectivités pour suivre le dispositif et son efficacité :

- Quel retour du panel d'utilisateurs (satisfaction, pratiques...) ?
- Quel changement pour le service d'eau ?
- Quelle est la pertinence du plan de communication associé ?

L'observatoire est composé des membres actifs du syndicat, du délégataire, des représentants des associations de consommateurs et environnementales (CLCV, Adelfa), des représentants du secteur social (CCAS, interbailleurs, Carrefour Solidarités) et de membres associés en fonction des thématiques traitées.

Les missions de l'observatoire sont :

- Émettre un avis sur le déploiement du dispositif : remontée des retours d'expériences et identification des pistes d'actions complémentaires ;
- Identifier et valider les pistes d'actions complémentaires en matière de communication et de sensibilisation : compréhension et perception de la nouvelle tarification, évolution de la consommation d'eau des ménages ;
- Proposer des évolutions sur le dispositif tarifaire.

Le suivi de l'efficacité des mesures est réalisé à travers quatre outils :

- Un sondage de 800 utilisateurs sur trois années ;
- Un panel qualitatif de 1500 utilisateurs suivis sur dix années (dont les trois années avant le lancement de la tarification) ;
- Des groupes de travail d'habitants pour l'évaluation qualitative du dispositif et le déploiement des éco-gestes ;
- Les analyses des factures des 99 000 abonnés.



BIBLIOGRAPHIE

[Rapport d'analyse de l'expérimentation pour une tarification sociale de l'eau](#), Comité national de l'eau, mai 2019

[Groupe d'échanges « Coût, financement et tarifications du service public de l'eau et de l'assainissement »](#), AMORCE, 17/09/2019

[« Qui sont les ménages en impayé d'eau ? »](#), GESTE, Avril 2019



AMORCE

18, rue Gabriel Péri – CS 20102 – 69623 Villeurbanne Cedex

Tel : 04.72.74.09.77 – **Fax :** 04.72.74.03.32 – **Mail :** amorce@amorce.asso.fr

www.amorce.asso.fr -  [@AMORCE](https://twitter.com/AMORCE)

