



*Expérimentation des dispositifs
permettant l'accès social à l'eau dans
le cadre de la loi Brottes*

**Note de synthèse sur les scénarios
envisagés**

Version du 29-10-2015

TABLE DES MATIERES

Objet de la note	2
Contexte des services d'eau et d'assainissement	2
Organisation et financement.....	2
Consommations et usages.....	3
Facturation et impayés.....	4
Les axes d'intervention pour diminuer la précarité en eau	5
Axe 1 : Les actions preventives sur la maîtrise des consommations et les modalités de facturation ..	5
Action 1.1 : Renforcer l'information des usagers et des acteurs sociaux (notamment les CCAS) sur les bonnes pratiques de consommation.....	5
Action 1.2 Maintenir les actions d'accompagnement individualisé.....	5
Action 1.3 : Renforcer les démarches d'individualisation des compteurs ou promouvoir une sensibilisation collective ?.....	6
Action 1.4 : Elaborer une charte des bonnes pratiques de tarification dans les logements collectifs avec les bailleurs	6
Action 1.5 : Faciliter la mise en place d'échéanciers de paiement post-facturation.....	7
Axe 2 : La mise en place d'une aide financière préventive.....	7
Les objectifs.....	7
Evaluation de la précarité en eau sur la base de 3% des revenus.....	8
Harmoniser les tarifs permettrait de réduire la précarité.....	9
Intérêts et limites de la tarification progressive.....	9
Intérêt et limites de la tarification différenciée	11
Intérêt et limites de la « tarification sociale ».....	11
L'aide eau via un chèque eau ou via une aide « universelle »	12
Modalités d'identification des bénéficiaires	13
Axe 3 : L'optimisation des dispositifs curatifs pour régler les impayés.....	14

Les dispositifs actuels	14
Action 3.1 : Généraliser le principe du FSL sur les 49 communes de la Métro	16
Action 3.2 : Harmoniser et simplifier les démarches d'obtention des aides FSL	17
Action 3.3 : Clarifier l'articulation entre les CCAS et le FSL	17
Action 3.4 : Développer un outil de suivi des impayés et des aides accordées	17
Axe 4 : Le renforcement des dispositifs permettant l'accès à l'eau des plus démunis non raccordés (SDF, campement de fortune, SQUAT)	18
Action 4.1 : Coordonner les actions et le soutien financier aux acteurs sociaux	18
Action 4.2 : Définir une politique de raccordement sur les lieux « illégaux »	19
Synthèse et financement du dispositif.....	20

OBJET DE LA NOTE

Depuis le 1^{er} janvier 2015 Grenoble-Alpes Métropole assure le rôle d'autorité organisatrice des services d'eau et d'assainissement sur l'ensemble des 49 communes de son territoire, qui compte près de 440 000 habitants.

Par une délibération en date du 7 novembre 2014, la Collectivité s'est engagée dans le dispositif d'expérimentation de la loi Brottes visant à mettre en place une tarification sociale de l'eau. L'instruction de mars 2013 relative à sa mise en œuvre rappelle : « *L'expérimentation doit permettre de dégager des mesures spécifiques à l'égard des personnes ayant les plus faibles revenus pour éviter qu'elles ne se retrouvent en situation d'impayés* ».

Après un rappel des éléments de contexte sur les services d'eau et d'assainissement, ce document présente les différentes axes d'intervention envisageables et leurs impacts sur les plans social, économique et organisationnel pour le territoire de la Métropole, afin de permettre la mise en œuvre de cette expérimentation.

CONTEXTE DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Organisation et financement

Si l'assainissement est historiquement géré en régie et ne compte qu'un seul tarif sur l'ensemble du territoire, le transfert récent de la compétence eau potable laisse apparaître une grande hétérogénéité des tarifs et des modes de gestion.

Sur l'eau potable il existe en effet 4 opérateurs différents dont 2 opérateurs publics, la régie et la SPL Eaux de Grenoble Alpes. Les deux opérateurs publics gèrent 90% des 161 000 abonnés du service.

Gestionnaire	Total des		
	communes	abonnés 2013	Volume vendus 2013
Régie	35	77 815	10 170 825
SPL EAUX DE GRENOBLE ALPES	8	67 361	13 832 600
VEOLIA	3	10 017	1 277 000
SAUR	3	5 879	1 199 230
Total général	49	161 072	26 479 655

Il existe par ailleurs 46 tarifs différents. Les prix de l'eau vont de 2,17 € TTC/m³ à 4,77 € TTC/m³, pour une moyenne pondérée par les volumes de 2,64 € TTC /m³ en 2015 (eau et assainissement, base 120 m³). Cela situe le territoire **dans la moyenne basse des collectivités** en termes de tarifs¹.

L'eau ne coûte pas trop cher car d'une part la majorité des services sont en gestion publique (régie ou SPL) et d'autre part elle ne nécessite pas beaucoup de traitement ni beaucoup d'énergie de distribution.

Les services d'eau et d'assainissement sont de services publics industriels et commerciaux (SPIC) et doivent donc être équilibrés financièrement. On parle du principe « l'eau paie l'eau ». Mais il existe une certaine hétérogénéité dans les calculs des charges à prendre en compte dans les tarifs de l'eau et de l'assainissement, notamment concernant la retranscription des charges liées aux investissements, ce qui peut expliquer en partie la diversité des tarifs rencontrés. Un travail d'harmonisation est en cours avec notamment la définition d'un plan pluriannuel d'investissements.

Le total des redevances collectées sur l'eau potable est estimé à 39 700 k€ HT (y compris agence de l'eau et délégataires) et à 27 800 k€ HT sur l'assainissement, soit un total de **57 500 k€ HT/an**.

Consommations et usages

Usages domestiques et autres usages

En 2013, il a eu 26 500 000 m³ vendus pour une population de 440 000 habitants (Insee 2012). Les consommations d'eau par habitant sont en donc moyenne de 60 m³/habitant. Mais cette moyenne cache une forte hétérogénéité du fait des consommateurs non domestiques (hôpitaux, industries, etc.). Les consommations varient ainsi de 31 m³ à Séchillienne à 164 m³/habitant à Jarrie, qui compte quelques gros consommateurs industriels.

Sur Grenoble la moyenne est de 73 m³/habitant en intégrant les consommations des commerces, des industries et des services publics, mais de 41 m³/habitant sur les seules consommations domestiques.

On peut donc retenir en simplifiant une **consommation moyenne de 40 m³/habitant** pour la consommation domestique (66%) et 20 m³ par habitant pour les usages non domestiques (commerces, entreprise et services publics) (33%).

Les usages non domestiques représenteraient entre 20% et 40% des usages selon les territoires.

Les abonnés et l'individualisation

Les services comptent 161 072 abonnés pour 200 500 ménages (2012) et 41 752 établissements professionnels actifs (Insee 2011).

Le taux « optimiste » d'individualisation serait de 80% (rapport entre le nombre d'abonnés et le nombre de ménages, sans prendre en compte les établissements professionnels). Mais on constate une forte hétérogénéité selon les territoires. Echirolles compte par exemple 6 500 abonnés pour 35 000 habitants (42% d'individualisation) alors que pour la même population, Saint Martin d'Hères compte 15 500 abonnés (84% d'individualisation).

Sur Grenoble, le taux d'individualisation réellement constaté est de 50% des ménages. Et les ménages individualisés ne consommeraient que 36% des volumes domestiques. Les ménages individualisés

¹ Le tarif moyen en France est de 3,78 €/m³ au 1er janvier 2012 selon les études d'Eau France et de 3,59€ TTC/m³ pour les villes de plus de 100 000 habitants selon cette même source.

consommeraient relativement moins que les ménages non individualisés, mais cela peut être dû à la taille des ménages et non pas à l'individualisation proprement dite.

On constate par ailleurs sur Grenoble que les consommations des ménages individualisés et présents toute l'année ont une forte dispersion :

- ¼ des ménages consommeraient moins de 30 m³,
- ¼ entre 30 et 50 m³,
- ¼ entre 50 et 80 m³,
- ¼ plus de 80 m³ par an.

Cette dispersion est à mettre au regard de la composition des ménages Grenoblois où 50% des ménages sont des ménages d'une personne, 20% des couples sans enfants, et 30% des autres situations.

Notons également la forte proportion d'étudiants sur Grenoble (environ 20% selon l'Insee), qui ne sont présents qu'une partie de l'année, et qui génèrent une dispersion des consommations plus importante.

Enfin, dans l'habitat collectif, même quand les compteurs sont individualisés, il peut y avoir certaines consommations d'eau qui relèvent d'un compteur général : pour les parties communes et des jardins, mais également pour certaines consommations d'eau chaude qui peuvent être refacturées dans les charges.

En conclusion, il convient de retenir qu'environ 40% des ménages n'ont pas de facture d'eau et pour ceux qui en ont une, les consommations facturées ne représentent pas nécessairement toutes les consommations d'eau utilisées. La consommation d'un ménage varie fortement en fonction de sa composition (une personne consommera entre 30m³ et 50 m³ pour l'ensemble de ces besoins en eau) et de sa durée de résidence.

Facturation et impayés

Les 46 tarifs d'eau et d'assainissement traduisent également une forte hétérogénéité des structures tarifaires avec des abonnements et des tarifs au m³ d'eau consommée différents.

Ainsi en fonction des territoires et de la composition des ménages, la progressivité des factures est plus ou moins forte comme le montre le tableau suivant :

Facture eau et assainissement TTC 2015 en fonction de la consommation	40 m3	80 m3	120 m3	160 m3	200 m3
Facture minimum	101 €	181 €	260 €	340 €	420 €
80% des communes supérieures à	122 €	213 €	300 €	387 €	479 €
Moyenne pondérée des communes	131 €	227 €	323 €	419 €	516 €
80% des communes inférieures à	164 €	271 €	384 €	492 €	599 €
Facture maximum	303 €	438 €	573 €	738 €	922 €

Le niveau des impayés est difficilement appréciable sur le territoire faute de données suivies sur la durée. Le niveau d'impayés à un instant T peut notamment varier fortement du fait d'un retard de facturation, sans pour autant traduire une réalité significative. On notera cependant que sur certains territoires, le niveau des impayés à 1 an dépasse les 2%, ce qui peut être préoccupant et doit faire l'objet d'un suivi. L'harmonisation de la facturation via la SPL permettra de suivre cet indicateur.

LES AXES D'INTERVENTION POUR DIMINUER LA PRECARITE EN EAU

Le diagnostic de la précarité en eau a fait ressortir 4 grands axes d'intervention :

- Renforcer les actions préventives permettant de réduire les consommations ou d'améliorer les modalités de facturation,
- Accorder une aide financière préventive permettant d'éviter les situations d'impayés,
- Ajuster les aides curatives en cas de situation d'impayés,
- Renforcer les dispositifs permettant l'accès à l'eau des plus démunis non raccordés (SDF, campement)

Il convient également de définir les modalités de financement et de suivi de ces dispositifs.

AXE 1 : LES ACTIONS PREVENTIVES SUR LA MAITRISE DES CONSOMMATIONS ET LES MODALITE DE FACTURATION

Le premier axe d'intervention porte sur les démarches d'accompagnement des usagers raccordés afin qu'ils maîtrisent davantage leur facture. Il s'agit d'actions préventives sur les comportements et les modalités de facturation, mais elles ne portent pas sur le montant de la facture.

Action 1.1 : Renforcer l'information des usagers et des acteurs sociaux (notamment les CCAS) sur les bonnes pratiques de consommation

Le diagnostic montre que les acteurs sociaux qui accompagnent les publics précaires ne disposent que de peu d'éléments concernant les usages de l'eau et les consommations normales. Il leur est donc difficile d'évaluer si la facture est importante pour des raisons de prix ou pour des raisons de mauvais usages.

La lecture des factures et des volumes consommés génère donc parfois de fortes incompréhensions.

Il existe par ailleurs des outils permettant de diminuer fortement les consommations comme les kits économiseurs d'eau (mousseurs, sablier de douche, etc.)

Concrètement il s'agit de :

- 1) Produire une plaquette sur les usages et les économies d'eau à diffuser au sein des CCAS,
- 2) Former les assistant-e-s sociaux à la diffusion de cette information et à la lecture des factures,
- 3) Diffuser des kits économiseurs d'eau dans les CCAS.

Cette action nécessite **de continuer et de renforcer les partenariats avec les CCAS** à l'échelle de la Métro (avec lesquels certains services travaillent déjà).

Moyen à mobiliser : ce travail nécessite un temps de coordination avec les CCAS, des moyens en formation, des outils de communication et des kits économiseurs. Le coût est estimé 10 000 €/an environ.

Action 1.2 Maintenir les actions d'accompagnement individualisé

Pour aller plus loin que l'action d'information et sensibilisation, le service de l'eau pourrait également maintenir ou renforcer les actions d'accompagnement et de diagnostic individualisé qui sont déjà proposés sur certains territoires.

A titre d'exemple la plateforme énergétique de Grenoble mobilise l'association SOLENI qui effectue des diagnostics chez les usagers et dont les résultats sont démontrés. Ces actions ne concernent pas beaucoup de ménages et l'intervention n'est pas toujours facile, mais les résultats sont satisfaisants. La SPL Eaux de Grenoble Alpes participe au financement de ce dispositif à hauteur de 10 000 € par an.

Concrètement, le service de l'eau pourrait élargir les moyens déjà alloué pour que l'ensemble du territoire en bénéficie. Le budget est estimé à 10 000 € supplémentaires sur ce point également.

Action 1.3 : Renforcer les démarches d'individualisation des compteurs ou promouvoir une sensibilisation collective ?

Il ressort du diagnostic et des échanges avec les acteurs que la question de l'individualisation des compteurs d'eau fait débat. L'individualisation permet en effet de sensibiliser les ménages à la maîtrise de leur consommation, mais elle a aussi plusieurs limites : elle coûte cher à mettre en œuvre (+20 €/an/ abonnés dans le meilleur des cas), et elle peut n'être que partielle car les consommations collectives doivent toujours être répercutées dans les charges.

Pour les ménages non individualisés, les bailleurs sociaux gèrent la récupération des charges sur leurs locataires. Certains disposent de compteurs d'eau individualisés, mais leur gestion est restée au niveau du bailleur qui refacture les consommations collectives au prorata des consommations individuelles. La multiplication des interlocuteurs sur la récupération des charges n'est pas un facteur de simplification pour les usagers, notamment les plus précaires, même si effectivement, c'est une charge supplémentaire pour les bailleurs qui devrait théoriquement revenir au distributeur d'eau, selon la loi SRU.

Dans certains cas l'individualisation est techniquement impossible car il y a plusieurs colonnes d'eau qui traversent les appartements et il faudrait donc mettre plusieurs compteurs par appartement pour « l'isoler ».

Ce pose alors la question d'une **sensibilisation collective à la maîtrise des consommations** avec une information plus régulière des occupants sur leur niveau de consommation par habitant au sein d'un immeuble par exemple. Cette démarche rejoint l'idée de création d'une charte des bonnes pratiques avec les bailleurs développée ci-après.

Action 1.4 : Elaborer une charte des bonnes pratiques de tarification dans les logements collectifs avec les bailleurs

Quelles que soit les orientations prises sur la question de l'individualisation des compteurs d'eau, il ressort du diagnostic que les principes de refacturation de l'eau dans les charges de logement manquent dans certains cas de lisibilité et nécessitent une plus grande transparence.

C'est notamment le cas de l'eau chaude collective qui doit être répercutée en prenant en compte à la fois les consommations d'eau, son prix de l'eau mais également l'énergie nécessaire à son chauffage. Ces refacturations ressortent parfois comme « excessives », mais il s'agit souvent d'une difficulté d'interprétation des données fournies.

On note également que la refacturation des charges d'eau au tantième (surface du logement) pénalise les ménages d'une personne vivant dans de grands appartements (personne âgées notamment). Une refacturation en fonction du nombre d'habitants du logement paraîtrait plus juste mais impacterait davantage les familles nombreuses.

Pour aborder ces questions et **évaluer avec les bailleurs les bonnes pratiques** permettant à la fois de sensibiliser aux consommations collectives, informer sur le coût de l'eau et faciliter les modalités de refacturation, le service de l'eau pourrait **engager une démarche d'élaboration d'une charte des bonnes pratiques** dans l'habitat collectif **avec les bailleurs**.

Coût estimé : temps de coordination avec les bailleurs. Temps estimé 1/20 d'ETP (1 journée par mois)

Action 1.5 : Faciliter la mise en place d'échéanciers de paiement post-facturation

Enfin, le diagnostic montre que les modalités de recouvrement des factures d'eau sont l'un des vecteurs de précarité. En effet la facturation étant semestrielle, elle génère des problèmes de trésorerie pour les ménages les plus précaires qui doivent sortir des sommes conséquentes deux fois par an.

La mensualisation apparaît comme partiellement satisfaisante car elle semble difficile à mettre en œuvre avec des publics fragiles car il s'agit de prépayer ses factures d'eau et de faire une régularisation en fin d'année. Il s'agit donc de payer pour une consommation « théorique » puis de régulariser sur le dernier mois. En général, ces publics préfèrent donc attendre les factures « réelles » et faire un échéancier de paiement post facturation.

Or cette démarche n'est pas toujours évidente et nécessite une démarche à chaque facture.

Il est donc proposé de rendre ce **dispositif d'échéancier post facturation plus automatique** une fois qu'il a été réalisé une première fois.

Coût : A évaluer, mais théoriquement assez faible. Démarche à négocier avec la SPL.

AXE 2 : LA MISE EN PLACE D'UNE AIDE FINANCIERE PREVENTIVE

Les objectifs

Ce deuxième axe est le cœur du dispositif envisagé par la loi Brottes.

L'aide financière préventive consiste à aider les ménages avant qu'ils ne se retrouvent en situation d'impayé et donc de prévenir ces situations. Il s'agit d'aider les ménages qui paient déjà leur facture et pas uniquement ceux qui sont en situation d'impayé.

Le diagnostic a montré que **même si la facture d'eau n'est pas disproportionnée en termes de consommation**, elle peut peser lourd dans le budget des ménages et générer des difficultés soit sur le paiement de la facture d'eau, soit sur le paiement d'autres factures. Elle peut également générer des restrictions de consommations en deçà des besoins normaux.

Il convient de distinguer 2 situations :

- La facture pèse moins de 3% des revenus du ménage mais le ménage rencontre des difficultés à payer car il est très précaire. **La situation de précarité n'est pas liée à l'eau**, elle est plus globale.
- La facture pèse plus de 3% des revenus et s'ajoute aux autres précarités existantes. **Le prix du service de l'eau devient une contrainte supplémentaire** pour ces ménages que l'on considère comme précaire en eau.

Résoudre le deuxième cas replacera peut être le ménage dans la première situation. Sa facture pèsera moins de 3% de son revenu, mais il pourra quand même rencontrer des difficultés à payer cette facture, comme il rencontre des difficultés à payer n'importe quelle autre facture.

En conclusion, alléger le poids de la facture d'eau pour certains ménages afin que la facture ne dépasse pas 3% de leurs ressources entrainera un léger mieux sur les impayés mais ne réglera pas totalement la question des impayés. L'aide pourra aider des ménages qui paient déjà leur facture. **Le niveau des impayés n'est pas le bon indicateur de suivi de la précarité en eau ni de suivi de l'efficacité du dispositif.**

Evaluation de la précarité en eau sur la base de 3% des revenus

Nous avons évalué le nombre de ménages pour qui une facture d'eau théorique de 40 m³ par personne dépasserait 3% des revenus.

La précarité économique est donc évaluée sur une consommation théorique de 40 m³ par personne. Il se peut qu'un ménage consomme plus et soit en difficulté de payer sa facture. Il est dans ce cas en précarité fonctionnelle et doit d'abord être accompagné pour baisser sa consommation (cf Axe 1).

Le seuil des 3% est un seuil qui a été défini par la Programme des nations unies pour développement en 2006 et qui est communément repris par les acteurs du secteur.

Enfin ce seuil s'applique à l'ensemble des revenus en prenant en compte les revenus minimums (RSA, minimum vieillesse) mais sans prendre en compte les prestations sociales APL, allocations familiales, etc.

Cette analyse se base sur les données INSEE et doit être ajustée avec les données de la CAF.

A titre d'exemple :

- Un ménage de deux personnes qui perçoit 800 € par mois (9 600 € par an) par mois à Grenoble. Une facture de 80 m³ serait égale à 218 € soit 2,3% de son revenu annuel. **Ce ménage n'est pas considéré comme précaire en eau.**
- Ce même ménage à Saint-Martin-le-Vinoux aura une facture de 80 m³ égale à 320 €, soit 3,3 % de son budget annuel. **Ce ménage est précaire en eau.** Pour redescendre à 3%, il faudrait l'aider de 32 €/an.

En appliquant ce principe à l'ensemble des ménages du territoire, en fonction des tarifs et de la dispersion des revenus par commune nous estimons à 3800 environ le nombre de précaires en eau.

	Nombre de ménages fiscaux	Précaires en eau	% de précaires en eau	Aide totale	Aide moyenne
1 personne	71 139	86	0,1%	1 052 €	12 €
2 personnes	54 339	76	0,1%	2 711 €	36 €
3 personnes	25 989	431	1,7%	14 654 €	34 €
4 personnes	21 055	1 416	6,7%	45 015 €	32 €
5 personnes	13 020	1 815	13,9%	81 803 €	45 €
Total	185 542	3 823	2,1%	145 235 €	38 €

L'aide à accorder serait d'environ 150 k€ par an (à affiner avec les données CAF)².

Cette aide permettrait de s'assurer qu'aucun ménage du territoire n'ait une facture d'eau supérieure à 3% de ses revenus pour une consommation « normale » de 40 m³ par personne.

² Un ajustement du modèle a été fait par rapport au diagnostic sur le montant à accorder. Ce montant reste approximatif et doit être affiné avec les données CAF.

Harmoniser les tarifs permettrait de réduire la précarité

La précarité décrite ci-dessus pourrait diminuer par une harmonisation des grilles tarifaires.

En première approche, en appliquant la grille tarifaire moyenne pondérée sur les factures 40, 80, 120, 160 et 200 m³ à l'ensemble des communes la précarité passerait de 2,1% des ménages à 1,9% des ménages. Mais le montant total de l'aide ne varierait pas car il faudrait aider davantage les familles nombreuses.

	Nombre de ménages fiscaux	Précaires en eau	% de précaires en eau	Aide totale	Aide moyenne
1 personne	71 139	0	0,0%	0 €	0 €
2 personnes	54 339	0	0,0%	0 €	0 €
3 personnes	25 989	0	0,0%	0 €	0 €
4 personnes	21 055	1 656	7,9%	49 142 €	30 €
5 personnes	13 020	1 904	14,6%	95 301 €	50 €
Total	185 542	3 560	1,9%	144 443 €	41 €

En appliquant la grille tarifaire de Grenoble pour les abonnés domestiques, le nombre de précaires serait de 1,8%, et l'aide à accorder serait beaucoup plus réduite (55 k€/an). Le tarif de Grenoble est de 2,56€ TTC/m³ base 120 m³ pour des consommations domestiques, soit 5% en dessous du tarif moyen pondéré. La grille contient une part fixe un peu plus élevée qui permet d'alléger le poids sur les familles nombreuses.

	Nombre de ménages fiscaux	Précaires en eau	% de précaires en eau	Aide totale	Aide moyenne
1 personne	71 139	0	0,0%	0 €	0 €
2 personnes	54 339	0	0,0%	0 €	0 €
3 personnes	25 989	0	0,0%	0 €	0 €
4 personnes	21 055	1 558	7,4%	12 470 €	8 €
5 personnes	13 020	1 782	13,7%	40 688 €	23 €
Total	185 542	3 340	1,8%	53 159 €	16 €

Le premier levier de baisse de la précarité est donc la maîtrise des tarifs. Si l'harmonisation des tarifs permettait d'appliquer un tarif légèrement plus bas, le niveau de précarité baisserait fortement.

L'autre levier est **le dimensionnement d'une part-fixe** qui permette de ne pas trop pénaliser les familles nombreuses. La part fixe ne doit pas être trop faible pour trouver un équilibre entre les ménages de 1 personne et les familles nombreuses.

Intérêts et limites de la tarification progressive

Pour faire baisser le poids de la facture d'eau des ménages certaines collectivités ont opté pour une tarification progressive par tranche.

Cette approche permet 2 choses :

- Elle sensibilise au prix de l'eau et donc aux économies d'eau.
- Elle permet de faire payer davantage les gros consommateurs au bénéfice des plus petits.

Cette seconde dimension cache en réalité le fait de faire payer davantage les consommateurs industriels au bénéfice de l'ensemble des ménages. L'habitat collectif, qui a de grosses consommations mais pour plusieurs appartements, est généralement « exclu » du dispositif progressif afin de ne pas être pénalisé.

Les collectivités ayant mis en place ce type de tarification disposaient en général d'un ou plusieurs gros consommateurs industriels sur leur territoire. Ceci permet de proposer un tarif assez bas pour des tranches de consommation allant de 0 à 200 m³ et de faire payer davantage les gros consommateurs qu'ils soient industriels ou publics.

Ainsi tous les ménages bénéficient d'un tarif faible et la précarité en eau est diminuée. Il ne s'agit pas pour autant d'une tarification « sociale » car les ménages aisés sont également bénéficiaires de ce tarif bas. Il s'agit d'une tarification à visée sociale.

C'est par exemple le cas à Pont de Claix qui n'a aucun précaire en eau du fait d'un tarif entre 0 et 200 m³ relativement faible. Cette baisse a été possible par une augmentation du tarif sur les gros consommateurs qui représentent 42% des volumes facturés (379 000 m³ sur 906 000 m³ d'après le RAD 2013 pour des entreprises comme Perstorp, Becton Dickinson, Covidien Healthcare).

D'après les enquêtes réalisées en 2011 par la Communauté de l'Eau Potable, les abonnés consommant plus de 1000 m³/an représenteraient environ 13% des volumes (hors vente en gros). Ce chiffre est sans doute sous-estimé car certaines villes n'ont pas transmis d'informations, mais il prend en compte aussi l'habitat collectif qui surévalue les gros consommateurs. En considérant ce chiffre de 13% comme juste, il conviendrait pour faire baisser le prix de l'eau de 5% sur l'ensemble des usagers domestiques (87% des volumes), d'augmenter la contribution de 33% pour les gros consommateurs, ce qui n'est pas évident.

Les limites de cette tarification progressive sont les suivantes :

- 1) Elle est complexe à mettre en œuvre surtout dans le contexte Grenoblois avec 46 grilles tarifaires différentes. **L'adaptation d'une tarification progressive ne pourrait se faire qu'après une harmonisation des tarifs.**
- 2) Elle ne prend pas en compte la composition des familles et la communication sur les tranches peut être difficile à interpréter :
 - a. s'il existe des petites tranches (0 à 40 m³), le ménage de 1 personne va se repérer mais le ménage de 5 personnes ne va pas comprendre le message ;
 - b. une première tranche entre 0 et 200 m³, permet de simplifier l'approche et de ne toucher que les très gros consommateurs, mais la communication sur les économies d'eau est plus faible.
- 3) Les petits ménages sont favorisés au détriment de familles nombreuses.
- 4) Elle oblige à traiter l'habitat collectif de façon spécifique pour prendre en compte le nombre d'appartements.
- 5) Elle peut pénaliser certaines entreprises très consommatrices et le risque de départ ou de sortie du dispositif collectif peut être important. Il doit y avoir un potentiel de gros consommateurs sur le territoire, prêts à payer plus cher.
- 6) Elle peut pénaliser certains services publics gros consommateurs d'eau comme les hôpitaux par exemple.

Au regard de ces limites, la tarification progressive **semble devoir être écartée du moins dans un premier temps.**

Intérêt et limites de la tarification différenciée

L'autre approche, mais qui n'est finalement pas si différente de la tarification progressive, est d'adopter un tarif différencié entre les consommations domestiques et les autres usages (industriels, commerce et services publics).

C'est ce qu'a fait par exemple Grenoble avec des abonnements progressifs en fonction des volumes consommés applicable à tous les usagers non domestiques, y compris l'habitat collectif. Globalement ce sont 75% des volumes qui sont concernés par cette tarification.

Un usager non domestique qui consomme par exemple 120 m³, va payer 3,16 €/m³ contre 2,56 €/m³ TTC pour un usager domestique, soit 23% plus cher.

Le choix des grilles tarifaires constitue sans aucun doute un levier puissant permettant de faire supporter le coût de services sur certains usagers plutôt que sur d'autres.

Dans le contexte de la Métropole, ce mécanisme nécessiterait également de repenser l'ensemble des grilles tarifaires et donc de les harmoniser avant de simuler des transferts de contribution. **Ce dispositif n'est pas recommandé dans un premier temps.**

Intérêt et limites de la « tarification sociale »

La dernière approche tarifaire consiste à appliquer **des tarifs spécifiques pour les ménages précaires**. Il aurait pu être envisagé de faire des tarifs sociaux comme c'est le cas dans les transports ou comme dans l'énergie.

Comme pour la tarification progressive, cette approche rencontre trois limites :

- 1) Elle est complexe à mettre en œuvre dans le contexte Grenoblois avec 46 grilles tarifaires différentes. L'adaptation de l'ensemble des grilles tarifaires avec des tarifs sociaux semble inenvisageable avant l'harmonisation.
- 2) Elle nécessite de croiser des données sociales avec des données d'usages. Il faut donc procéder à des croisements de fichiers ou faire faire des démarches à des usagers pour qu'ils bénéficient du tarif social. Ces croisements génèrent à la fois des coûts importants de traitement et de fortes « pertes en ligne » (30 à 40% des bénéficiaires ne sont pas « croisés » ou ne font pas la démarche)
- 3) Enfin elle ne concerne que les usagers ayant une facture et donc exclue 30 à 40% des bénéficiaires potentiels (les usagers non individualisés) qui paient leur eau via leur charge de logement. Et pour certains usagers individualisés en logement collectif, les consommations collectives ne sont pas prises en compte (eau chaude, nettoyage des parties communes).

Sur les transports, tous les ménages ne sont pas usagers, les aides ne sont donc accordées qu'aux usagers, ce qui justifie le dispositif. Sur l'énergie, compte tenu des deux dernières limites ci-dessus, et du fait que les modalités d'approvisionnement en énergie sont multiples, il a été décidé de remplacer la tarification sociale par un chèque énergie.

Compte tenu de ces limites, la mise en place d'une tarification sociale n'est donc pas recommandée dans le contexte Grenoblois.

L'aide eau via un chèque eau ou via une aide « universelle »

En écartant l'approche par la tarification et la facture, il est possible d'envisager une aide accordée à l'ensemble des précaires en eau.

Cette aide peut prendre deux formes :

- Soit la forme d'un « chèque eau » matérialisé ou dématérialisé, envoyé à l'ensemble des bénéficiaires et qui leur permettrait de payer leur facture d'eau,
- Soit d'une aide « universelle » considérée comme un complément de ressources, mais pouvant être utilisée pour payer toutes les charges du foyer.

Quel que soit le dispositif et comme rappelé en début de chapitre, **l'aide accordée ne garantit pas le paiement des factures**. Les impayés sont souvent la résultante d'une précarité globale et même si l'aide permet de réduire à 3% le poids de la facture d'eau dans les ressources, il n'est pas garanti que l'usager puisse payer sa facture. Les usagers peuvent par exemple envoyer le chèque et ne payer que partiellement leur facture à la hauteur du chèque par exemple.

Avantage et limites du chèque eau

Le chèque eau a l'avantage de « matérialiser » l'aide accordée aux familles et d'établir un lien fort entre l'aide et le paiement de la facture.

Si ce chèque ne permet de payer que des factures d'eau, **il écarte de facto 30 à 40% des ménages** potentiellement bénéficiaires et payant leur facture via leur charge de loyer. Les bénéficiaires non individualisés reçoivent donc un chèque qu'ils ne peuvent pas utiliser.

Afin d'éviter ce travers, le chèque eau pourrait être « fléché » pour que les bailleurs puissent le récupérer auprès des locataires pour le paiement des charges de loyer. Le chèque serait ensuite envoyé par le bailleur au gestionnaire de l'eau pour payer partiellement les factures globales des immeubles.

Mais cette démarche demande une bonne volonté des bailleurs, qui témoignent déjà de certaines difficultés à assurer le recouvrement des factures d'eau et d'autre part, elle « stigmatise » les bénéficiaires du chèque qui souhaitent payer avec.

Par ailleurs les collectivités constatent que même si ce chèque est envoyé automatiquement aux bénéficiaires, l'utilisation du chèque pour payer la facture n'est pas évidente, notamment en cas de mensualisation. Tous les usagers ne l'utilisent pas.

Enfin, l'émission et la gestion du chèque à un coût, qui peut être réduit en cas de dématérialisation mais ceci suppose que les bénéficiaires ont accès à cette dématérialisation.

Ces sont ces limites qui notamment conduit Nantes Métropole à abandonner l'idée du chèque eau au bénéfice de l'aide « universelle » développée ci-après.

Avantage et limites de l'aide « universelle »

Le principe consiste à envoyer un versement complémentaire aux ménages dont la facture d'eau théorique dépasse 3% de leurs ressources.

L'inconvénient de cette aide « non fléchée » est qu'elle peut ne pas être identifiée comme une aide pour l'eau versée par le service de l'eau et incitant au paiement de la facture d'eau.

Pour pallier cette limite, l'aide versée doit être associée à une communication les informant qu'il s'agit d'une aide leur permettant de réduire le poids de la facture d'eau pour une consommation d'eau normale. Le courrier permet donc de sensibiliser sur les bonnes pratiques de consommation.

Comme pour le chèque, l'aide versée ne garantit pas le paiement des factures, mais elle peut être vue comme **l'assurance d'un droit à l'eau**. Le service de l'eau garantit que le prix de l'eau ne dépasse pas 3% des ressources des ménages du territoire.

Cette aide est versée automatiquement à tous les précaires en eau identifiés auprès des partenaires tels que la CAF ou la CARSAT (caisse des retraités). Le versement peut se faire directement sur les comptes bancaires des bénéficiaires et ne nécessite qu'un traitement informatique.

Le fichier des bénéficiaires peut être géré directement par l'organisme émetteur des données sociales (CAF), ou être transmis au service de l'eau avec le montant des versements à effectuer (dans le cadre de la CNIL, les données sociales sont alors supprimées pour n'indiquer que le montant de l'aide à accorder).

Enfin, en disposant du fichier, il peut être envisagé un croisement des données entre les bénéficiaires de l'aide eau et les impayés de manière à identifier les public particulièrement vulnérables.

Ce traitement aurait coûté à Nantes 14 k€/an pour 9000 bénéficiaires environ si elle l'avait sous-traitée à la CAF. La métropole Nantaise a décidé d'envoyer directement le versement pour pouvoir gérer plus facilement les retours ou les réclamations.

Le coût de gestion est estimé en première approche à 10 000 € pour 4000 bénéficiaires et 150 000 € d'aide accordée.

Compte tenu des avantages et des limites évoquées ci-dessus, ce dispositif semble être le plus adapté au contexte Grenoblois, notamment du fait d'un grand nombre d'utilisateurs non individualisés (ce qui ne plaide pas en faveur du chèque eau) et de la multiplicité des tarifs (qui ne permet pas une tarification sociale)

Modalités d'identification des bénéficiaires

Quel que soit le système retenu ci avant, il convient de définir précisément les bénéficiaires de l'aide et ceux qui en sont exclus.

La CAF a fourni un fichier avec l'ensemble de ces 96 000 allocataires sur le territoire. Les familles les plus vulnérables, y compris celles sans enfants, sont identifiées car elles bénéficient soit des minima sociaux soit des APL.

Le système ne se basera pas sur le « statut » tel que bénéficiaire de la CMUC ou bénéficiaire du RSA. Il s'agit d'éviter les effets de seuil liés à ce type de pratique. Le principe est bien d'évaluer si la facture dépasse 3% des ressources. Un travailleur pauvre, avec de tous petits revenus pourra donc théoriquement bénéficier de l'aide si le tarif de sa commune est élevé. Il faut cependant qu'il soit identifié par la CAF pour une aide comme l'APL par exemple. L'APL est versée jusqu'à 1 SMIC par personne du foyer environ.

Les retraités sont assez peu représentés dans les bases de la CAF car les minimums vieillesse sont versés par la CARSAT. Cependant, comme nous l'avons vu, les ménages de 1 et 2 personnes sont très peu impactés par la précarité et le minimum vieillesse est supérieur au RSA. Donc théoriquement, le nombre de retraités à aider serait très faible, voire nul.

L'autre public mal connu est **les jeunes** car ils sont souvent rattachés au foyer fiscal de leur parent et, même s'ils bénéficient des APL, ne déclarent pas leur revenu réel à la CAF. Les données de la CAF sur ce public traduisent donc mal la réalité de leur ressource et les données ne peuvent être exploitées comme telles. Avec la mise en œuvre de la garantie jeune qui est en cours de déploiement, la CAF disposera sans doute d'une

information plus précise sur les jeunes réellement en difficulté. La CAF peut aussi savoir si ces jeunes bénéficient d'une bourse ou non.

Les jeunes ne sont par ailleurs présents qu'une partie de l'année sur le territoire et ont donc en général de petite consommation d'eau, mais des frais d'ouverture de branchement. Sur Grenoble, où ces frais sont élevés, ils bénéficient de 50% de remise sur les frais d'ouverture de branchement et ce dispositif pourrait être maintenu car la majorité des étudiants sont logés sur Grenoble.

Il convient donc d'analyser précisément les données disponibles via la CAF et d'évaluer les stratégies pour certains publics spécifiques. Nantes métropole a par exemple passé un accord avec les CCAS pour traiter les cas de personne qui n'ont pas de dossier CAF et pourraient prétendre à l'aide eau.

AXE 3 : L'OPTIMISATION DES DISPOSITIFS CURATIFS POUR REGLER LES IMPAYES

Le 3^{ème} axe porte sur les dispositifs d'aide curatifs au paiement des factures, lorsque l'utilisateur se retrouve en situation d'impayé.

Même avec une aide préventive, garantissant théoriquement que la facture d'eau normal ne dépassera pas 3% des revenus du ménage, certains usagers pourront se retrouver en situation d'impayé (soit parce que leur situation globale est difficile, soit parce qu'ils ont une consommation trop élevée, etc.).

Il convient dès lors de les accompagner :

- premièrement pour éviter que l'impayé devienne récurrent,
- deuxièmement pour que l'utilisateur paie au moins une partie de sa facture et pour minimiser la perte du service.

Les dispositifs actuels

Actuellement, quand ces situations surviennent, les ménages peuvent faire appel soit au FSL soit aux aides facultatives des CCAS.

Niveau de recours au FSL et au CCAS

Le diagnostic a montré que le recours aux aides « spécifiques eau » était assez limité car le recours se fait dans un contexte global de difficulté de paiement des factures d'eau, d'énergie, de loyer. Les dispositifs sont des dispositifs d'aide global aux charges de logement et ne sont pas des dispositifs spécifiques eau.

Les aides eau sont donc souvent minoritaires dans l'ensemble du dispositif. Toutefois le FSL « identifie » les aides qui ont permis de payer des factures d'eau ou de faire des annulations partielles de dette :

- 33 communes sur 49 bénéficient du FSL. Le montant total des aides FSL est de **100 000 € sur l'eau potable** pour **674 bénéficiaires**, soit environ 145€ par ménage aidé.
- Les aides CCAS sont quant à elles plus faibles (sur 4 CCAS, le montant global des aides eau aurait été de 8 500 € dont 5700 € sur Saint-Egrève).

Le niveau de recours aux aides FSL est particulièrement faible sur Grenoble ou seulement 0,15% des ménages sollicitent le FSL (alors que le niveau d'impayé serait de 2,2% en moyenne). Il est assez élevé à Fontaine (1,3% des foyers demandent l'aide FSL alors que le niveau d'impayé serait de 1,32% en moyenne).

Le diagnostic fait ressortir que le recours au FSL de Grenoble semble être assez complexe car les usagers doivent obtenir une attestation dans les CCAS puis aller faire signer cette attestation au niveau du service de l'eau. Une simplification de la démarche entrainerait probablement un recours plus important.

Critères d'attribution des aides

Les critères d'attribution du FSL sont définis au niveau du département de l'Isère. Les aides sont accordées sous condition de ressources. Pour les ménages de 1 personne, le plafond est de 1,5 RSA (750 €) et pour les ménages de 2 personnes et plus, le plafond est de 1,25 RSA (compte tenu du fait que le RSA augmente en fonction de la composition du ménage).

Cela limite le nombre de bénéficiaires.

Pour les CCAS, le critère généralement retenu est le calcul d'un reste à vivre. Cela conduit généralement à **avoir un public plus diversifié et plus large** que les éligibles au FSL (notamment des travailleurs pauvres).

Financement du FSL

Actuellement seules 14 communes contribuent financièrement au FSL à hauteur de 21 ct par abonné par an (2105), via leur distributeur. Cela représente 100 000 abonnés environ.

PARTICIPATIONS DES FOURNISSEURS D'EAU AU FSL DISPOSITIF "CHARGES COURANTES DE LOGEMENT" agglomération grenobloise
--

	ORGANISME	PARTICIPATION 2014 (en €)	NOMBRE D'ABONNÉS	PARTICIPATION 2015 (en €)
DOTATIONS FINANCIÈRES	SPL Eau de Grenoble <small>(fusion SPL Eau de Grenoble et Sersaï au 01/01/15)</small>	13 319,20	71 182	14 948,22
	Ville d'Echirolles	1 220,40	6 193	1 300,53
	SIVIG	921,00		
	Ville de Vizille	814,20	4 017	843,57
	Ville de Saint Martin d'Hères	3 096,20	15 411	3 236,31
	TOTAL	19 371,00	96 803	20 328,63

Montant participation financière au FSL :
2014 (0,20 euros par abonné)
2015 (0,21 euros par abonné)

Le coût d'adhésion est de 20 328 € pour des aides aux paiements des factures de 100 000 € environ versés par le département.

Action 3.1 : Généraliser le principe du FSL sur les 49 communes de la Métro

Le diagnostic montre que 15 communes ne sont visiblement pas « bénéficiaires » du FSL et que seulement 13 communes « financent » le FSL. Par ailleurs 4 CCAS accordent des aides complémentaires au FSL.

Données FSL 2014	Nb d'abonnés	Cotisation FSL ? (approximation)	Nb d'aide FSL 2014	Montant FSL 2014	Aides CCAS ?
GRENOBLE	51 000	10 710 €	110	14 690 €	2 466 €
ECHIROLLES	6 458	1 356 €	79	10 697 €	
SAINT-MARTIN-D'HERES	15 483	3 251 €	87	14 252 €	
FONTAINE	11 021		130	19 112 €	
MEYLAN	8 235		7	953 €	
SAINT-EGREVE	6 955		43	5 163 €	5 685 €
SEYSSINET-PARISSET	5 339		22	3 570 €	
SASSENAGE	5 303	1 114 €	19	3 727 €	
LE PONT-DE-CLAIX	4 887		52	6 941 €	312 €
EYBENS	1 960		5	665 €	
SIVIG	4 300	903 €	9	1 549 €	
VIZILLE	4 015	843 €	18	2 797 €	0 €
CLAIX	3 123		8	950 €	81 €
DOMENE	2 830		8	1 315 €	
SEYSSINS	1 911		6	799 €	
LA TRONCHE	2 713		6	889 €	
GIERES	2 748	577 €	7	1 071 €	
VARCES-ALLIERES-ET-RISSET	2 530	531 €	11	1 002 €	
SAINT-MARTIN-LE-VINOUX	2 529	531 €	25	4 447 €	
JARRIE	1 887	396 €	nc		nd
VAULNAVEYS-LE-HAUT	1 216		nc		nd
CORENC	1 517		nc		nd
CHAMPAGNIER	1 319		non aidé		0 €
FONTANIL-CORNILLON	906		nc		nd
BRIE-ET-ANGONNES	997		nc		nd
NOYAREY	978	205 €	nc		nd
POISAT	876		nc		nd
SAINT-GEORGES-DE-COMMIERS	894		nc		nd
SAINT PAUL DE VARCES	800		non aidé		0 €
HERBEYS	631		non aidé		0 €
VEUREY-VOROIZE	600		nc		nd
CHAMP-SUR-DRAC	507		non aidé		0 €
NOTRE-DAME-DE-MESAGE	505		nc		nd
VAULNAVEYS LE BAS	475		non aidé		0 €
SAPPEY EN CHARTREUSE	524		non aidé		0 €
SECHILLENNE	374		nc		nd
QUAIX-EN-CHARTREUSE	399		non aidé		0 €
MURIANETTE	346		nc		nd
SAINT PIERRE DE MESAGE	339		non aidé		0 €
BRESSON	386	81 €	non aidé		0 €
VENON	311		non aidé		0 €
PROVEYSIEUX	232		non aidé		0 €
SAINT-BARTHELEMY-DE-SECHILLENNE	218		non aidé		0 €
NOTRE-DAME-DE-COMMIERS	204		non aidé		0 €
MONTCHABOUD	146		non aidé		0 €
SARCENAS	102		non aidé		0 €
MONT-SAINT MARTIN	43		non aidé		
Total	161 029	20 500 €	674	98 091 €	8 544 €

Les 15 communes non aidées représentent 15300 habitants soit 3,5% de la population. L'élargissement de l'aide à ces communes FSL serait donc faible (3 500€/an si le taux de recours est le même que sur l'ensemble des communes).

L'adhésion au FSL devrait également être généralisée sur l'ensemble de la Métro, soit pour les 161 000 abonnés. Alors qu'actuellement seuls 100 000 abonnés sont concernés (pour 2016 également).

Le delta d'adhésion serait de 61 000 abonnés x 21 ct : soit 15 000 € par an environ pour l'ensemble du service.

Il n'est pas proposé d'augmenter le niveau de contribution au FSL dans un premier temps.

Action 3.2 : Harmoniser et simplifier les démarches d'obtention des aides FSL

L'harmonisation de la facturation sur la Métro va également engendrer une harmonisation des démarches pour bénéficier du FSL via la SPL.

La simplification du parcours usager avec la SPL pourrait également faire l'objet d'un travail afin d'améliorer le taux de recours.

Coût : à évaluer avec la SPL.

Action 3.3 : Clarifier l'articulation entre les CCAS et le FSL

La juxtaposition des dispositifs FSL et CCAS pose également question. Cela nécessite davantage de coordination pour comprendre qui sont les publics bénéficiaires et évaluer l'efficacité des dispositifs.

Par exemple Saint-Egrève accorde 5700 € d'aide via le CCAS et 5000 € via le FSL. Ces aides ne s'adressent pas au même public car les critères d'éligibilité sont différents. Le CCAS de Vizille a choisi délibérément de ne pas accorder d'aide eau.

Il conviendrait d'évaluer si une coordination peut être mise en œuvre entre CCAS, FSL et service de l'eau pour articuler, optimiser et évaluer les différents dispositifs.

Action 3.4 : Développer un outil de suivi des impayés et des aides accordées

La mutualisation de l'ensemble des services et de la facturation à l'échelle de la Métro pourra permettre de mieux maîtriser le niveau des impayés et l'effet des aides curatives sur les impayés³.

Il faut pour cela développer un outil de suivi et d'analyse précis :

- sur la nature des impayés constatés : nombre de personnes en impayés, niveau des impayés, nature de l'impayé (social, déménagement, impayé commercial, etc.)
- sur l'effet des remises de dettes accordées via le FSL et les CCAS
- sur les stratégies de passage en non-valeur des dettes très anciennes (ou en créances irrécouvrables) et le niveau résiduel d'impayés courant constaté.

Il pourrait également être envisagé de développer un outil de croisement des données d'impayés avec les données des publics identifiés comme précaire en eau (axe 2). Ceci permettrait d'être proactif vis-à-vis des publics les plus précaires et d'anticiper l'accompagnement au paiement des factures.

Ce travail doit être réalisé avec la SPL.

³ Rappelons que l'effet de l'aide préventive (axe 2) risque de ne pas être visible sur les impayés.

AXE 4 : LE RENFORCEMENT DES DISPOSITIFS PERMETTANT L'ACCES A L'EAU DES PLUS DEMUNIS NON RACCORDES (SDF, CAMPEMENT DE FORTUNE, SQUAT)

Enfin l'axe 4 concerne les plus public les plus précaires, c'est-à-dire les publics non raccordés au service de l'eau.

Action 4.1 : Coordonner les actions et le soutien financier aux acteurs sociaux

Le diagnostic a montré que les publics les plus précaires étaient dans des situations difficiles notamment vis-à-vis de leur accès à l'hygiène et à l'assainissement :

- Les points d'accès à l'eau sont nombreux sur Grenoble, mais un **développement de ces points d'eau hors de la ville centre** ainsi qu'une **cartographie** serait intéressante pour faciliter leur repérage.
- Les accès aux douches et aux laveries sont eux plus limités et nécessiteraient à la fois un renforcement mais également une **approche intégrée** (se laver et laver le linge simultanément).
- L'entretien des toilettes publiques, dont certaines ne sont pas gratuites, est jugé peu satisfaisant et nécessiterait un investissement plus conséquent, pour les plus précaires d'une part, mais aussi pour les touristes ou les usagers occasionnels, ce qui contribuerait à l'image de la Métropole.
- Des installations de points d'eau et de sanitaires à proximité des 25 lieux de vie (campements de fortune) permettraient également d'améliorer les conditions de vie des occupants.

Il y aurait 117 sans domicile fixe et 760 personnes vivant dans des campements de fortune selon le département.

Les enjeux financiers ne sont pas très importants mais la difficulté d'intervention vis-à-vis de ces publics réside **dans l'articulation des responsabilités et des compétences** des différents services. Les actions évoquées ci-dessus relèvent d'avantage de l'action sociale ou des services propreté et hygiène des communes que du service de l'eau.

Pour autant, l'intervention du service de l'eau est possible et peut participer **aux renforcements des dynamiques déjà en place sur l'agglomération** (on pense notamment aux actions engagées par l'association Point d'eau). Il s'agit bien de permettre l'accès à l'eau potable, à l'hygiène et à l'assainissement et de la mise en œuvre du droit à l'eau définie par l'article Article L. 210-1 du code de l'environnement : « 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 ».

Mais ces actions passent nécessairement par un renforcement des **partenariats** avec les acteurs sociaux institutionnels et associatifs (services sociaux du département, services hygiène et propreté des communes, point d'eau, etc.).

Concrètement, il pourrait être envisagé :

- d'une part de mobiliser du **temps de coordination** sur la question de l'accès des plus démunis. On peut envisager 1/20 de temps sur le sujet (1 jour par mois), à intégrer à un poste plus large sur la gestion clientèle.
- d'autre part mobiliser « **un fonds de solidarité eau** » en direction des associations ou aux communes pour **cofinancer** des actions d'amélioration de l'accès à l'eau des plus démunis non raccordés.

Mais cette seconde proposition est sujette à débat car les acteurs associatifs et les communes ne sont pas « demandeurs » d'un tel dispositif. Même si les difficultés sont constatées par les acteurs, les pistes de solutions ne sont pas arrêtées. La Métro pourrait donc être force de proposition. Le montant du fonds serait également à définir. On peut envisager **50 000 €/an pour des cofinancements** mais cette enveloppe reste à affiner.

Par ailleurs juridiquement, ces cofinancements se situeraient à la marge de ce qui est prévu par les textes de l'expérimentation qui se concentre principalement sur les usagers « raccordés » au service. Pour plus de sécurité juridique, **ce fonds devrait englober l'ensemble des actions** mise en œuvre développées ci-avant.

Notons cependant que certaines collectivités Françaises, mais pas sur la Métro, mettent en œuvre le 1% sur l'eau de la loi Oudin qui consiste à prélever 1% du budget de l'eau pour financer des actions de solidarité internationale, c'est-à-dire pour des publics non raccordés, qui plus est hors de France.

Enfin, le ministère de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement a rédigé un guide en 2012 offrant des exemples de réalisations concrètes d'accès à l'eau des plus démunis et enjoint les communes, leur service d'eau et les acteurs sociaux à mettre en œuvre des actions dans ce sens.

Action 4.2 : Définir une politique de raccordement sur les lieux « illégaux »

Le diagnostic a également montré les difficultés que pouvaient rencontrer certains lieux pour se faire raccorder ou maintenir un raccordement du fait d'une occupation illégale.

Certaines communes, comme Paris, mettent en place des **conventions d'abonnement exceptionnel** entre l'occupant et le service de l'eau permettant de maintenir l'accès à l'eau et donner un cadre et **obtenir un engagement des occupants à payer leur facture**.

Cette action est également sujette à débat.

SYNTHESE ET FINANCEMENT DU DISPOSITIF

En synthèse, l'ensemble des actions envisagées représente le budget suivant :

Dispositifs	Cout estimatif annuel
Nouvelles actions	
Aide préventive eau (y compris les frais de gestion)	160 000 €
Généralisation de la participation au FSL (adhésion)	15 000 €
Actions de sensibilisation au sein des CCAS (plaquette, kit économiseur)	10 000 €
Co financement des actions d'accompagnement aux économies d'eau	10 000 €
Co financement d'actions en direction des non raccordés	50 000 €
Temps de coordination (1/5 d'ETP)	10 000 €
Total des nouvelles actions	255 000 €
Action déjà en place	
Co financement de la plateforme précarité énergétique sur économie d'eau	10 000 €
Financement du FSL sur 100 000 abonnés	20 000 €
Total du budget solidarité eau	285 000 €

Attention, ces charges n'intègrent pas les 100 000 € d'aide aux impayés versés par le département dans le cadre du FSL.

Le budget de l'eau et de l'assainissement est de **57 500 k€ HT**

Le budget solidarité eau serait donc de 0,5 % du budget du service. (0,4 % pour les nouvelles actions).

Ce financement pourrait être réparti à part égale sur l'eau et l'assainissement.

Les montants étant relativement faibles, il est envisagé de financer le dispositif par une **optimisation des charges de fonctionnement** des services dans le cadre des nouvelles mutualisations envisagées. **Il n'y aurait donc pas d'évolution du prix de l'eau.**