

COMMUNAUTÉ DE L'EAU

Région Urbaine de Grenoble



PENSER L'ACCES SOCIAL A L'EAU DANS LE CADRE DE LA LOI BROTTE

Quels enjeux ? Quels outils ? Et quelles finalités ?

Regards croisés entre chercheurs et praticiens

SEMINAIRE DU 2 JUILLET 2015

LE CONTEXTE

La Communauté de l'eau de la région urbaine de Grenoble, plateforme d'acteurs du monde de l'eau portée par l'Établissement public du Schéma de cohérence territoriale (SCoT), continue ses travaux sur le thème de la durabilité sociale engagés depuis le 3 décembre 2013 dans le cadre d'un séminaire « de la durabilité économique à la durabilité sociale », dont le thème avait permis de faire lien entre les incidences des aspects économiques et l'acceptabilité du prix de l'eau. En 2014, les travaux se sont poursuivis avec l'animation d'un groupe de travail auquel ont participé des services d'eau, des CCAS, le Conseil Général de l'Isère et le Comité des usagers d'Eau de Grenoble. Une note de synthèse a été rédigée donnant des pistes de réflexion sur les outils à mettre en place pour garantir l'accès social à l'eau. Depuis la publication de la loi 2013-312 du 15 avril 2013, la possibilité de participer à une expérimentation d'une tarification sociale de l'eau est offerte aux collectivités qui se sont portées volontaires.

Aussi, la Communauté de l'eau a relancé en 2015 un groupe de travail pour approfondir la problématique sociale de l'accès à l'eau et les réponses qui peuvent y être apportées, et accompagne avec le soutien de la recherche Grenoble Alpes Métropole dans la mise en œuvre et le suivi de l'étude de faisabilité d'un dispositif d'accès social dans le cadre de la loi Brottes.

C'est dans ce contexte qu'est intervenue la journée d'échange et de réflexion du 2 juillet 2015 sur l'accès social à l'eau, journée organisée par la Communauté de l'eau à destination des élus, des techniciens et les acteurs de la société civile. Ce séminaire visait à recenser les éléments utiles à l'élaboration d'un état des lieux du problème sur le territoire du SCoT et notamment de l'agglomération centre, afin de cerner les questions clés à résoudre, à la lumière de l'expérience d'autres collectivités locales et des travaux de la recherche.

LA PROBLEMATIQUE

La question de l'accès à l'eau des publics vulnérables est remise à l'ordre du jour avec l'inscription dans l'agenda des politiques de l'expérimentation de dispositifs d'accès social à l'eau ouverte par la loi Brottes d'avril 2013. Alors qu'un certain nombre de collectivités locales se sont d'ores et déjà portées volontaires pour engager cette expérimentation sur leur territoire, des questions émergent tant sur un plan stratégique qu'opérationnel pour penser ces dispositifs à tester en grandeur nature. Quels sont les enjeux en présence ? Quels outils et quelles modalités d'action privilégier ? Quels doivent être les publics cibles ? Pour quelles finalités ? Comment évaluer l'efficacité de ces dispositifs ?

C'est en croisant les regards et leur expérience que chercheurs, élus, gestionnaires et représentants de la société civile ont tenté d'apporter des réponses à ces questions. Au travers d'exposés, de récits d'expérience et de débats animés par deux chercheurs, cette journée de réflexion a permis de resituer les enjeux stratégiques et opérationnels associés à la conception et à la mise en œuvre de solutions pertinentes au problème de l'accès à l'eau des populations vulnérables sur la région urbaine de Grenoble.

LES PRINCIPAUX ENJEUX DE L'ACCES SOCIAL A L'EAU - POINTS DE VUE D'ACTEURS

1 - Points de vue d'élus

A l'échelle du SCoT de la région urbaine de Grenoble les enjeux en termes d'accès social à l'eau sont très variés et reflètent la diversité du territoire. Au sein des territoires agricoles et/ou ruraux (Bièvres, Trièves), des problèmes se posent mais sont peu visibles du fait d'obstacles culturels. Il n'est pas toujours bien accepté de montrer la difficulté de payer une facture d'eau, et de fait peu de recours aux aides est constaté par les services sociaux. Sur d'autres territoires plus riches hébergeant une partie importante des populations actives de la Métropole grenobloise (Grésivaudan, Pays Voironnais), les problèmes d'accès social à l'eau sont beaucoup plus limités. Enfin, des villes moyennes (Saint-Marcellin, Vinay) font face à des problèmes réels mais limités, appelant des solutions spécifiques.

Plus spécifiquement, sur le territoire de la métropole grenobloise, la question de l'eau est un sujet politique important en raison de l'histoire de l'eau propre au territoire et du passage récent d'une gestion communale à un échelon communautaire induit par la réforme territoriale (loi MAPTAM du 27 janvier 2014). La constitution d'un grand service public de l'eau qui tire sa réputation d'une ressource en eau dont la qualité naturelle exceptionnelle dessert les $\frac{3}{4}$ de la population, induit la mise en œuvre d'une politique de l'eau globale. A cet égard, la dimension sociale de l'accès à l'eau constitue un enjeu en soi au même titre que les dimensions techniques, environnementales et administratives de la gestion de l'eau. Les questions d'équité et de prise en compte des exclus dans l'accès à l'eau sont les deux principaux objectifs qui relèvent du politique. Cette préoccupation qui rejoint la question étudiée en 2013 de la durabilité des services d'eau du bassin grenoblois est plus large que ce qu'elle paraît de prime abord. Ce n'est pas qu'une question d'eau : elle interroge la capacité des ménages à utiliser l'ensemble des services publics, mais aussi l'impact de la facture d'eau sur le reste à vivre des ménages et la cohésion sociale à organiser entre les communes du territoire. De ce point de vue, l'accès social à l'eau est un champ d'innovation à investiguer qui passe par une mécanique de réflexion collective préalable et une exigence du sens de l'action recherchée. Dans le contexte de changements importants et de tous ordres (climatique, socio-économique...) qui affectent la gestion de l'eau, le chantier de l'accès social à l'eau contribue à la construction d'un service public durable, à penser à l'échéance 2025.

2 - Points de vue de chercheurs

Pour traiter les questions de société qui se posent au chercheur, trois éléments de fond vont structurer sa démarche : l'objet d'étude et sa problématisation, le cadre d'analyse mobilisé, le choix du matériau empirique et la méthode d'exploitation de ce matériau. Pour le chercheur, penser et problématiser l'accès social à l'eau le confronte à deux énoncés et deux représentations du service parfois perçus comme étant contradictoires :

- Le droit d'usage à l'eau en tant que bien industriel et commercial est soumis à la règle de l'accès marchand quelque soit la situation de l'utilisateur

- L'accès à l'eau en tant que droit de l'homme en raison de son caractère de bien essentiel à la vie et de bien commun (cf. art 1^{er} de la Loi sur l'Eau et les Milieux Aquatiques dite « LEMA » de 2006). Son droit d'usage doit être garanti à tout être humain et en particulier aux plus démunis.

Les cadres d'analyse retenus, les méthodes d'investigation et de traitement des données empiriques, les résultats de recherche seront alors dépendants de la problématisation initiale du problème.

D'un point de vue pratique, les questions clés du chercheur ne sont pas différentes de celles qui se posent à tout acteur en charge de l'action publique, tant l'acteur politique en responsabilité dans la gouvernance de l'eau que l'acteur impliqué dans la gestion stratégique et opérationnelle du service public d'eau. Il convient bien de rendre compte des convergences et des divergences entre chercheurs et acteurs de l'eau, et identifier les ponts à établir entre la recherche et l'univers des acteurs dans le but de la réalisation de l'idéal de l'action publique propre à l'accès social à l'eau (tableau 1).

3 - Points de vue de praticiens

Le point de vue de la FNCCR

Pour la FNCCR, l'un des premiers enjeux pour penser l'accès social à l'eau réside dans la mise en œuvre d'une démarche dite de « projet » semblable à toutes celles qui s'organisent dans le management d'un service public d'eau. La 1^{ère} étape de cette démarche de projet concerne la phase de diagnostic, trop souvent ignorée et contournée par les acteurs de l'eau. En effet, la tentation peut être grande pour un élu d'offrir quelques m³ d'eau gratuit aux usagers sans réaliser de diagnostic ; qu'importent les caractéristiques socio-économiques du territoire et le bien-fondé de cet instrument pour apporter des solutions aux problèmes identifiés ; tant l'effet en termes de communication politique peut être important. Le 2^{ème} volet clé de ce projet est celui de la concertation et du dialogue entre les différents acteurs concernés et à impliquer dans la prise en charge de l'accès social à l'eau. La question de l'accès aux données notamment sociales est une composante à part entière de ce projet car elle peut être vécue comme intrusive par les ménages et demande un travail de mise en conformité avec le cadre des lois « informatique et liberté ». Enfin, la nécessité de l'évaluation itérative qui mesure les résultats et les effets obtenus tout en acceptant le risque de s'être trompé est plus qu'importante car elle permet de réajuster l'action en continu.

La logique vertueuse d'un tel processus dans la réalité se heurte à deux principaux obstacles : le point de vue techniciste de la gestion de l'eau (juridico-technique ou budgético-technique) propre aux managers et la contrainte de la temporalité du mandat politique qui induit des effets d'annonce et le risque d'une vision caricaturale du problème à résoudre. Si les réponses à apporter sont pour l'essentiel locales, la mise en avant des bonnes pratiques, le partage d'expérience dès le diagnostic, permettent de minimiser les risques de pertes de connaissances tirées des expérimentations connues et de fausses pistes.

C'est dans cette optique que la FNCCR soutient au côté des pouvoirs publics, le réseau d'échanges des collectivités engagées dans l'expérimentation de la loi Brottes.

	Acteurs chercheurs	Praticiens et acteurs de l'eau
Objets	L'eau, les conditions d'accès au service public La précarité des populations et les inégalités d'accès au service	L'eau, le service public, la ressource, les infrastructures
Problématisation de l'accès à l'eau	Ancrage aux référentiels de l'action publique Registre normatif	Influence des représentations propres aux acteurs
Cadres d'analyse/ d'action	Finalité, légitimité, sens de l'action, rationalités en valeurs, pluri-dimensionnalité de l'action Temporalités longues	conformité à la réglementation et logiques de moyens Temporalités courtes (mandat politique)
Démarche /méthodes	Théorico-empiriques	Technico-pragmatiques
Résultats	Production de connaissances et d'outils nouveaux, éclairage de la décision et amélioration de l'action	Réponses à un besoin par la solution technique

*Tableau 1
Convergences et divergences d'approches entre chercheurs et acteurs de l'eau dans le cas de l'accès social à l'eau*

2 - PENSER L'ACCES SOCIAL A L'EAU : PROBLEMATIQUE ET DEMARCHE

Les contours du problème de l'accès social à l'eau ne renvoient pas à des frontières nettes et stables. La réalité des difficultés sociales de l'accès à l'eau s'entremêle à d'autres problèmes et appelle des réponses et des méthodes qui ne sauraient être uniques. Ce constat justifie la nécessité d'une démarche de diagnostic organisée et concertée, se nourrissant des retours d'expérience et de l'expertise existante dans le domaine (recherche, services sociaux, associations...).

2.1 - Une problématique polymorphe

La pauvreté en eau est un phénomène polymorphe, elle n'a pas le même visage selon que l'on se situe en zone rurale ou en zone urbaine, selon la structure de l'habitat (collectif/individuel), selon la composition familiale...

Concevoir le problème de l'accès social suppose alors d'identifier les différents problèmes à résoudre et les catégories de populations concernées en sachant ancrer ces problèmes aux réalités sociales du territoire. Différentes méthodes peuvent ainsi être mobilisées pour qualifier la diversité des situations de précarité en eau et construire des scénarios et des pistes d'action adaptées au contexte et au territoire de l'agglomération. L'une des méthodes peu explorée par les acteurs est l'approche qualitative dont l'apport a été explicité.

L'apport d'une démarche qualitative à la connaissance des problèmes de l'accès social à l'eau

Rendre compte de la diversité et de la multiplicité des situations de précarité en eau lors de la construction du problème de l'accès social à l'eau permet à la collectivité locale d'identifier quels peuvent (et doivent) être les publics « cibles » de l'action publique, pour quels effets attendus et avec quelle palette de réponses il est possible d'intervenir. Par exemple, les problèmes d'accès à l'eau des publics raccordés et des publics non raccordés ne se ressemblent pas et leurs besoins respectifs sont très spécifiques. Les ménages pâtissant de conditions de logement très précaires ou non raccordés au réseau d'eau potable (sans domicile fixe, vivant en squat, en campements, ou dans un logement insalubre) se voient totalement exclus de l'accès à l'eau. Cette particularité des conditions d'accès à l'eau qui les exposent à des conditions de vie dégradantes renforce l'exclusion dont ils font déjà l'objet, et n'est pas sans conséquences sur leur état de santé. Au près de ces ménages, l'intervention relève de l'urgence parfois vitale. En parallèle, la précarité dans l'accès des ménages raccordés renvoie à des problèmes conjoncturels d'impayés de factures d'eau, et/ou à un problème d'accessibilité à l'eau des ménages structurellement précaires.

Le mode de recueil de l'information qui sollicite directement les catégories de publics concernées permet d'obtenir des éléments d'analyse souvent peu explorés.

Publics non raccordés	Ménages raccordés
<p>Enjeu</p> <p>Exclusion totale de l'accès à l'eau et ses conséquences sur la santé, l'hygiène, l'estime de soi, l'insertion</p>	<p>Enjeu</p> <p>Difficultés dans le règlement des factures d'eau : impayés ou privations sur d'autres besoins</p>
<p>Catégories</p> <p>profils divers : SDF, public hors droits ou à droits minorés</p> <p>Problématiques sociales très lourdes</p>	<p>Catégories</p> <p>précarité budgétaire structurelle consommations d'eau non maîtrisées calcul de la consommation d'eau « aux tantièmes » logements vétustes ou dégradés</p>
<p>Besoins à satisfaire</p> <p>santé publique : accès à l'eau potable sanitaires : accès à l'hygiène du corps, des vêtements et aux toilettes</p>	<p>Besoins à satisfaire</p> <p>alléger le poids de la facture d'eau dans le budget des ménages Prévenir les situations de surconsommation d'eau aider au règlement des impayés</p>

▲ Exemple de qualification des problèmes d'accès à l'eau dans une démarche d'enquête qualitative mise en œuvre par la Métropole grenobloise

2.2 - La nécessité d'une démarche organisée et concertée : l'exemple du projet de l'accès social à l'eau sur Grenoble-Alpes-Métropole

Pour appréhender la question de l'accès social à l'eau sur son territoire, la Métropole grenobloise a fait appel à un groupement de bureaux d'études (Citexia-Fors-Cabinet Landot) et s'est appuyée sur l'expertise de la Communauté de l'Eau de la région urbaine de Grenoble (C-Eau) qui mène depuis 2010 des travaux sur la durabilité du service public d'eau.

Suite à la rédaction d'un cahier des charges co-écrit par la C-Eau et la Métropole, une étude de diagnostic et de faisabilité a été lancée en Juin 2015. Un calendrier et une structure de pilotage technique et politique de l'étude ont été définis. Ce processus se déroule dans le cadre d'une concertation de l'ensemble des parties prenantes de la gestion de l'eau et des politiques sociales et de l'habitat. Les résultats sont attendus pour fin 2015 afin de lancer l'expérimentation dès 2016.

TEMOIGNAGES ET RETOURS D'EXPERIENCES

Si les enjeux à relever sont relativement identiques d'un territoire à un autre, les témoignages apportés ont permis de rendre compte qu'il ne saurait y avoir un outil générique « clef en main » à adopter mais des outils plus ou moins adaptés à chaque territoire. De même, ces retours d'expérience ont mis en évidence les difficultés rencontrées sur le terrain et le chemin qui reste à parcourir pour parvenir à des solutions optimales.

1 - L'expérience tarifaire de la ville de Besançon.

Quoique qu'il n'y ait pas encore de tarif social de l'eau à proprement parler à Besançon, la question de l'accès social à l'eau a été pensée en premier lieu comme relevant d'une stratégie d'information (notamment dans les épiceries sociales) et d'incitation des ménages pauvres à consommer l'eau du robinet dans un contexte où historiquement les coupures d'eau sont bannies d'un point de vue politique. Le choix de bannir les coupures d'eau (qui est désormais une obligation pour les services d'eau dans le cadre de la loi Brottes) a fait l'objet de nombreux débats à l'échelle de la ville car la question de la coupure pose indirectement celle de la détection des usagers en difficulté de paiement. Le label local de qualité de l'eau « la bisontine : <http://www.besancon.fr/index.php?p=1749> » et le niveau de prix considéré par les acteurs de l'eau comme relativement accessible (2,86 €/m³), sont considérés comme des premiers outils pour minimiser le poids de la facture annuelle d'eau (estimée à 450 €) comparativement à des achats d'eau en bouteille. Dans le même registre des carafes d'eau estampillées « la bisontine » sont vendues à des prix modiques (environ 10 centimes d'euros la carafe) et servent de support à la sensibilisation à l'usage de l'eau du robinet. Pour autant, ce premier niveau d'appréhension du problème est loin d'être suffisant. Différentes actions complémentaires sont entreprises pour faciliter l'accès social à l'eau. Ainsi, la régie de Besançon noue des partenariats avec les structures sociales du territoire qui s'avèrent déterminantes pour gérer les problèmes de précarité en eau. En effet, la ville rappelle que ce n'est pas aux services d'eau mais aux services sociaux de prendre en charge l'accès des pauvres en eau. Le mode de gestion en régie est alors vu comme un véritable atout pour la ville afin de nouer des relations de confiance entre les différents services publics permettant de résoudre les problématiques sociales. Pour autant, ces partenariats ne sont pas suffisants, surtout dans le contexte actuel de baisse des dotations de l'Etat aux collectivités. En effet, la ville souhaiterait mettre en place un partenariat avec la trésorerie publique afin d'identifier par les impayés les personnes en situation de fragilité. Hors, la baisse des effectifs de la trésorerie ne permet pas la mise en place de cette initiative puisque certaines factures ne sont relancées que deux ans plus tard, rendant quasi impossible l'identification rapide des usagers pauvres en eau. A côté des volets sensibilisation et partenariats, la régie des eaux a émis le souhait d'introduire à l'horizon 2016 une tarification progressive avec une 1^{ère} tranche gratuite couvrant 3 à 4 m³ d'eau, une seconde tranche légèrement réduite jusqu'à 80 m³ (la consommation moyenne par ménage étant de 72 m³ pour la ville de Besançon) et une troisième tranche pour les consommations supérieures avec 10% d'augmentation. L'idée principale est de proposer une tarification s'inscrivant à la fois dans les trois piliers du développement durable, c'est à dire prenant par exemple en compte le contexte global de baisse des consommations d'eau. Aucune solution parfaite ne pouvant être mise en place, la régie des eaux de Besançon a fait le choix d'un dispositif évitant les effets

pervers pour le plus grand nombre de foyers (mais pas nécessairement pour les familles très nombreuses). A noter également que le tarif le plus cher sera supporté par les administrations et en premier lieu par la ville de Besançon du fait de l'absence de gros consommateurs industriels. Au final, la tarification retenue revient donc à faire supporter la solidarité en eau par l'impôt. Un autre élément venant en parallèle de l'outil tarification concerne la politique engagée par la municipalité pour identifier les ménages présents derrière chaque prise d'eau collective grâce à une démarche déclarative matérialisée par l'envoi d'un courrier à chaque bailleur social (pour 65 000 logements, la ville dispose de 12 000 compteurs collectifs mais l'ensemble des immeubles est individualisé). L'idée est que les bailleurs publics vérifient le nombre de logements derrière chaque compteur collectif. Enfin, dernière action qui vient en appui à l'évolution du cadre juridique, la ville va mettre en place un dispositif de médiation afin de faciliter le paiement des factures d'eau et identifier les personnes en situation de pauvreté en eau. En synthèse, cette présentation a permis de mettre en lumière l'écart important existant entre les principes s'inscrivant dans le registre du politique et la gestion concrète du service et des usagers qui nécessitent des outils flexibles et complémentaires, car nécessairement incomplets. Tout l'enjeu est alors de trouver le bon équilibre pour ne pas dénaturer les orientations données par le politique.

2 - La réalité sociale de l'accès à l'eau des sans-abris : récits de la ville de Paris et de l'association grenobloise « Point d'eau »

Dans un contexte où les phénomènes d'exclusion se renforcent et se diversifient, l'accès à l'eau aux publics marginalisés et aux populations sans-abris est un problème auquel les villes-centres sont de plus en plus confrontées. Le service public de l'eau de la ville de Paris et l'association point d'Eau à Grenoble ont échangé sur la réalité de ce sujet dans un face-à face libre et spontané.

Des profils de publics multiformes et itinérants confrontés à des besoins d'hygiène croissants et de respect de leur dignité humaine

Dans les villes centres comme à Paris où le nombre de sans-abris a augmenté de 84% les 10 dernières années (28 800 adultes recensés par l'Insee en 2012), la ville est devenue une ressource pour les publics précaires qui y viennent pour se réfugier. A Grenoble où l'association Point d'Eau a vu la fréquentation des publics précaires plus que doubler depuis 2008, on trouve une gamme de publics allant des personnes dites « autonomes pathologiques » en grande détresse, exclues de l'exclusion (problème du non-recours), aux migrants qui souvent sont des publics « éduqués » et dont la souffrance psychologique varie avec la durée de leur clandestinité, en passant par des publics plus fragiles de femmes avec enfants, qui se cachent pour échapper aux agressions, et dont les besoins en hygiène sont spécifiques. Avec un taux de passage de 18 000 personnes/an où on retrouve 1200 à 1500 personnes différentes, on trouve un nombre croissant de jeunes de moins de 21 ans et de personnes de plus de 40 ans. *De plus en plus, les réponses aux besoins en eau pour ces publics visent la prise en charge de problèmes globaux de santé, d'hygiène, de salubrité de la personne et d'urgence sociale.*

Les solutions développées par Eau de Paris et l'association Point d'Eau : vers une « palette de l'accès à l'eau » des personnes sans abri

A Paris, la palette de l'accès à l'eau à l'attention des personnes vulnérables n'ayant pas d'accès permanent à l'eau et à l'assainissement est constituée :

- a) d'un réseau de **1200 points d'eau potable gratuits**, qui se compose des fontaines, des sanisettes, des fontaines sur les trottoirs, gérées par Eau de Paris, et des fontaines dans les parcs, gérées par la DEVE. Durant l'hiver, **près de 40 fontaines** (dont la moitié se situe sur les trottoirs, l'autre moitié dans les parcs publics) restent ouvertes, en concertation avec les services sociaux
- b) de **429 toilettes publiques gratuites** (sanisettes) disposant également d'un point d'eau potable à l'extérieur de la cabine
- c) de **17 bains douches gratuits**
- d) de **5000 gourdes avec bouchons et chaînettes distribuées** par le Comité d'actions Sociales et les associations gratuitement aux personnes vulnérables afin qu'elles puissent s'approvisionner en eau aux fontaines publiques

A Grenoble, l'association Point d'eau qui fait partie d'un réseau d'une trentaine de Boutiques Solidarité agréées par la Fondation Abbé Pierre, se veut avant tout un lieu où se poser et un lieu d'accès à l'hygiène. Différents endroits selon leur fonction liée à l'eau sont proposés aux publics accueillis : boisson chaude et fraîche, douche, toilette, buanderie, laverie, salle de coiffure, de repassage, infirmerie.

A côté des 50 fontaines publiques recensées sur Grenoble et des bains-douches municipaux à 1 € la douche, Point d'Eau qui fonctionne avec 4 ETP, accueille 80 à 100 personnes par ½ journée et assure une prise en charge sanitaire dédiée pour les femmes avec enfants.

L'information des publics concernés est un volet en soi de la palette : à Grenoble et Paris des cartes permettant de géo-localiser les points d'eau sont distribuées aux publics en question par l'intermédiaire des Centres d'Action Sociale de la Ville ou d'associations lors des maraudes. A Paris, une étude d'implantation de nouvelles fontaines qui croise la localisation des fontaines en fonction de cartes de localisation des sans-abris a été menée.

Les problèmes que soulève l'accès à l'eau aux sans-abris

- Les problèmes de fixation des personnes en raison de l'itinérance des publics et la question liée des distances à parcourir
- Problèmes de légalité lorsqu'il s'agit de squats
- L'état de saleté des sanisettes publiques qui les rendent impraticables pour les publics marginalisés
- Le gel des fontaines en hiver
- La difficulté d'évaluation des effets des actions auprès de différents publics, et le problème du barrage de la langue. A Paris, le seul indicateur de suivi est le nombre de fontaines à boire
- L'insuffisance des dispositifs existants

CONCLUSIONS

Parmi les questions de fond sur l'accès social à l'eau qui ont émergé au fil des présentations et des échanges, il en est une préalable qui a retenu l'attention : *celle de la démarche adoptée et de ses implications*. Identifier, qualifier et catégoriser les questions à résoudre est une exigence nécessaire et la mise en interaction des parties prenantes (politiques, managers ingénieurs, acteurs du social, citoyens) autour du problème, un principe indispensable. Elle donne l'occasion et les moyens de co-construire le problème de l'accès social à l'eau dans le contexte local. En outre, le temps, trop souvent contraint par l'agenda du politique, constitue une ressource importante et précieuse à savoir gérer.

La nécessité de savoir ancrer les problèmes définis aux réalités sociales du territoire est apparue ensuite comme un élément clé du diagnostic préalable à réaliser. Les problèmes d'accès à l'eau des publics pauvres et précaires présentent des caractéristiques selon les territoires qu'il convient de considérer. Les différences rural/urbain, raccordé/ non raccordé, abonné/non abonné, la composition familiale...

La connaissance du terrain est ressortie alors comme l'une des conditions primordiales de la réussite d'un tel projet.

La question sociale nécessite une connaissance très fine des publics concernés par les mesures visées. Il y a différents volets alliant aide, sensibilisation et information auprès des publics concernés avec des questions qui vont de la qualité de l'eau du robinet au type de dialogue à enclencher et au type d'outils à mettre en place selon le type de publics identifié (raccordés structurellement pauvres, sans-abris, squats...).

En fait, il n'y a pas de bon outil en soi, mais des outils que l'on pense adaptés pour résoudre les problèmes d'accès social à l'eau sur le territoire.

La journée a montré que l'on ne pouvait pas *dissocier la question sociale du modèle de gestion du service d'eau.*

Si les problèmes d'accès social à l'eau des usagers du service ont émergé dans le contexte de crise économique et sociale actuel, ils relèvent aussi des défis de développement durable posés aux services. En effet, c'est aussi l'augmentation récente du prix de l'eau qui a induit la question sociale. Or, celle-ci est également liée aux enjeux économiques et environnementaux des services. Ainsi, il est apparu que garantir l'accès social à l'eau, c'est déjà garantir un prix bas (juste) et trouver le bon équilibre entre taux de renouvellement du patrimoine, endettement du service, baisse des consommations.

C'est dans cette optique notamment que la C-Eau a entrepris de travailler sur la question de la « Gestion Durable des services d'eau » en croisant ces différents enjeux.

Enfin, la question de l'évaluation du dispositif a été soulevée.

Il importe de se doter d'outils d'évaluation des dispositifs d'accès social à l'eau fondés sur des critères pertinents.

Ici, il n'est pas question uniquement de standards de qualité de service mais de personnes plus ou moins impactées par les politiques d'accès social à l'eau.

En ce sens, la question centrale est de savoir qui sont les publics effectivement touchés par les dispositifs et de pouvoir proposer un accompagnement humain et direct aux usagers en difficulté. Le recours aux services sociaux : CAF, CCAS et aux associations comme Point d'Eau spécialistes du terrain, est déterminant.

A ce sujet, des passerelles doivent être créées entre les acteurs peu habitués à échanger et travailler ensemble. Ce principe d'évaluation suppose cependant d'accepter de pouvoir se tromper (il s'agit d'un dispositif expérimental).

Expérimenter, c'est agir en situation d'incertitude. L'adaptation en continue des dispositifs n'est pas une limite ou une faiblesse mais une force.

Cela implique de nourrir la question des indicateurs par un suivi organisé et d'accepter qu'au-delà de la théorie, les réalités empiriques sont l'occasion de faire surgir des réalités inattendues et de prendre acte des effets pervers éventuels pour mieux les corriger et améliorer la dynamique du dispositif.

Partenaires financiers



Partenaire technique



Intervenants du séminaire

Christophe FERRARI
(Président Grenoble Alpes Métropole)

Jérôme DUTRONCY (Président C-Eau)

Christophe MAYOUSSIER (VP Eau et
assainissement Grenoble Alpes Métropole)

Régis TAINSNES (FNCCR)

Marie TSANGA TABI (IRSTEA, UMR GESTE)

Christophe LIME (adjoint au Maire de Besançon et
Président de France Eau Publique)

Patrick GEOFFRAY (directeur de la propreté, ville
de Paris)

Pascal DAGNEAU (association Point d'eau
Grenoble)

Bruno MANEVAL et Juliette VIALLETON (Grenoble
Alpes Métropole)

Florence BRUNET (FORS) et Simon GODEFROY
(CITEXIA)

Elvire BORNAND (CENS, Université de Nantes)

Cécile BENECH et Antoine BROCHET (C-Eau)



PENSER L'ACCES SOCIAL A L'EAU DANS LE CADRE DE LA LOI BROTTES Quels enjeux ? Quels outils ? Et quelles finalités ?

Regards croisés entre chercheurs et praticiens

La Communauté de l'eau de la région urbaine de Grenoble, à l'initiative de cette journée de séminaire, est une plateforme d'acteurs du monde de l'eau portée par l'Etablissement public du Schéma de cohérence territoriale de la région urbaine de Grenoble (SCoT). Elle a pour mission de mutualiser, fédérer les acteurs et produire de la connaissance (études, diagnostics...) pour accompagner les territoires dans la mise en œuvre et le suivi de projets de gouvernance de l'eau.

Dans ce cadre, la plateforme organise régulièrement des séminaires et temps d'informations à destination des élus et des techniciens sur des sujets d'actualités.

Le 2 juillet 2015 a eu lieu une manifestation sur la durabilité sociale du prix de l'eau, plus spécifiquement sur l'accès social à l'eau dans le cadre de la loi Brottes, avec de nombreux intervenants, tant scientifiques, qu'acteurs locaux (élus ou membres d'association)

Périmètre du SCoT

Directeur de la publication : Jérôme Dutroncy, Président de la C-eau

Coordination et suivi : Cécile Benech, responsable de la C-Eau

Rédaction : Antoine Brochet (C-Eau) et Marie Tsanga (IRSTEA)

