

# COMMUNAUTÉ DE L'EAU POTABLE

## Région Urbaine de Grenoble

### Note de synthèse – groupe durabilité sociale

*3 rencontres en 2014 (21 janvier - 26 mars - 16 mai)*

*Services, entreprises et administrations ayant participé à un ou plusieurs groupes de travail organisés par la CEP*

*SPL Eau de Grenoble, Saint-Martin-d'Hères, Vizille, Claix, SIVIG, Pont-de-Claix, Conseil Général de l'Isère (FSL), CCAS Grenoble, Communauté de communes du Trièves, CCAS Saint-Egrève, CCAS Vizille, Comité des usagers de l'eau de Grenoble, CCAS Claix, Grenoble-Alpes-Métropole, Pays Voironnais, Saint-Marcellin, Société Dauphinoise pour l'habitat, SERGADI.*

Au début des années 90, la prise en charge des factures impayées dépendait exclusivement des structures caritatives. Il faut attendre 1996 et la charte solidarité eau pour voir l'interdiction de coupure d'eau des ménages démunis ayant fait leur demande de prise en charge auprès des CCAS. En 2004, le Fonds de Solidarité Logement a pris en compte les problématiques d'impayés de l'eau. En avril 2013, est adoptée la loi Brottes qui propose aux collectivités de mettre en place une expérimentation sur la tarification sociale pendant une période de 5 ans.

Dans de nombreux pays, les problématiques d'accès à l'eau pour les usagers les plus fragiles font débat. En 2010, l'ONU déclare l'accès à l'eau potable comme « un droit fondamental essentiel au plein exercice du droit à la vie ».

Dans ce contexte plusieurs collectivités françaises ont mis en place des dispositifs innovants en termes d'enjeux sociaux (tarifications, chèques, FSL etc.).

Ce groupe de travail a pour objectif de construire une réflexion locale entre services d'eau potable et services sociaux compétents.

Il permet de montrer que les services d'eau potable du périmètre d'étude ont des actions très diverses dans la gestion des problèmes sociaux. Ceci s'explique par l'impossibilité de trouver une solution universelle à cette problématique, chaque action mise en place s'accompagnant d'un certain nombre d'effets pervers. De plus, c'est la définition même des problématiques sociales qui est de contenu variable suivant les services. Ainsi, certains services voient dans la problématique sociale avant tout une façon de venir en aide aux usagers en difficulté de paiement des factures d'eau, tandis que d'autres mettent en place des outils à destination des grands précaires, non raccordés au service (bornes fontaines, bains douches, accès à l'eau des populations mobiles etc.).

D'une façon générale, il a été rappelé la nécessité de dissocier problématiques sociales et problématiques d'impayés qui ne se recoupent pas nécessairement. En effet, la problématique des impayés est beaucoup plus large que la problématique sociale puisqu'elle recoupe par exemple les problèmes des mauvais payeurs et dépend également des pratiques des trésoreries.

A ce sujet, il ressort que les trésoreries manquent souvent de moyens pour relancer efficacement les impayés des petites collectivités. Ainsi et suivant les trésoreries, il est possible d'obtenir des informations claires et détaillées sur les impayés (Saint Martin d'Hères, Pont de Claix) ou non (SIVIG, SPL Grenoble etc.).

Pour cette raison, il a été décidé de ne pas étudier de manière détaillée la problématique des impayés dans ce groupe de travail.

Concernant les problématiques sociales, certains outils sont néanmoins davantage utilisés que d'autres, parmi lesquels :

### **1) le Fonds de Solidarité Logement**

#### a) Fonctionnement du FSL

Le Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) participe à la mise en œuvre du droit au logement des personnes défavorisées.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2005, la gestion des FSL a été transférée aux départements. Chaque département adopte son propre règlement intérieur (pas de règlement national, plafonds de ressources différents pour l'éligibilité par exemple selon les départements), qui est téléchargeable depuis le site internet du Conseil Général. Le règlement intérieur en vigueur a été adopté par la commission permanente du conseil général de l'Isère du 21 décembre 2012.

Le FSL permet d'octroyer des aides dans différents domaines : pour l'accès et le maintien dans le logement, pour le maintien des fournitures d'énergie, de la téléphonie et de l'eau. Pour permettre le maximum d'accessibilité et pour une réponse à une aide ponctuelle, toute personne en difficulté (au vu de ses ressources et de sa facture) peut adresser individuellement au FSL une demande de soutien, sans nécessairement recourir à un travailleur social (dans ce cadre la famille peut percevoir une aide maximum de 200 €).

#### b) Eligibilité

Afin d'être éligible à une aide du FSL en Isère, l'ensemble des ressources d'une personne seule doit être inférieure à 749 euros/mois (plafond différent en fonction de la composition du ménage). En Isère, le budget du FSL en 2013 est de 8,5 millions d'euros toutes thématiques confondues dont le financement du Conseil Général à hauteur de 5,7 millions d'euros. Les charges courantes représentent environ 2,1 millions d'euros. La part consacrée aux problématiques d'eau potable représentait 301 732 euros en 2013. En complément du Conseil Général de l'Isère, les contributions des services d'eau du département représentaient 37 000 € sous forme de dotations financières, 19 000 € sous forme de remises de dettes. Lorsqu'un service d'eau contribue au FSL, la cotisation se monte à 20 cts/abonné/an.

Les critères d'éligibilité pour bénéficier du FSL dépendent du niveau de revenus des ménages mais aussi d'une évaluation de leur situation sociale et budgétaire. Les revenus des bénéficiaires sont plafonnés selon un ratio appliqué au RSA. L'allocation, tout comme le RSA est variable en fonction de la composition du foyer. De plus, l'attribution de l'aide ne peut se faire que sur la base des factures impayées des 12 derniers mois qui précèdent la demande. Les aides concernant les charges courantes sont en diminution (notamment l'eau) alors que les aides sur le logement augmentent. La facture d'eau potable n'est pas considérée comme une dépense prioritaire du fait notamment de sa périodicité (moins nombreuses que les factures d'électricité par exemple) et du moindre impact du non paiement d'une facture d'eau par rapport au loyer et aux assurances habitations (qui peuvent engendrer une expulsion de l'habitant).

### c) Participation des acteurs de la région urbaine de Grenoble au FSL

De nombreux services financent le Fonds de Solidarité Logement.

La SERGADI abonde le FSL pour 5 communes. L'entreprise voit ce fond comme un levier qui permet de répondre aux problématiques des impayés.

De nombreux services distributeurs contribuent également au FSL, et ont en retour des dossiers pris en charge. Il peut être cité : le SIVIG, Eau de Grenoble (79 dossiers acceptés en 2013), Saint-Martin-d'Hères (200 demandes de prise en charge/an), Vizille (21 dossiers acceptés en 2013), le Pays Voironnais ou encore le groupement de régies de Saint-Marcellin.

### d) Difficultés

La répartition du budget FSL par territoire ne semble pas forcément assujettie aux besoins locaux. En effet, dans certains territoires, toute l'enveloppe est utilisée alors que dans d'autres, ce n'est pas le cas.

Dans le traitement de ses dossiers, le FSL semble accorder plus de crédit aux demandes concernant l'électricité. Deux raisons peuvent être invoquées :

- la gestion des factures d'électricité était une compétence du FSL bien avant l'eau potable en 2004.
- ensuite et contrairement aux factures d'électricité, chaque facture d'eau potable adopte une structure tarifaire différente, ce qui complexifie l'instruction des dossiers pour les agents du Conseil Général.

Les dossiers qui ne sont pas traités par le FSL sont classés en abandon de créances.

## **2) Les partenariats avec les CCAS**

### a) Les CCAS et l'eau potable

Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) a généralement pour mission la gestion des impayés des services publics communaux.

Chaque CCAS fixe ses priorités selon les problématiques rencontrées sur la commune (santé, logement etc.). L'eau potable n'est pas la plupart du temps une priorité (facture moins importante que l'électricité, pas de procédure type comme avec EDF, pas de risque d'expulsion du logement etc.). Par contre et d'expérience, il est observé que pour les personnes en difficulté de paiement, la facture d'eau est une des dernières à être honorée. Cela s'explique en partie par l'absence de mensualisation de la facture dans plusieurs communes. Une facture d'eau étant généralement semestrielle, elle représente une somme importante à régler en une fois. De ce fait, la problématique des impayés appliquée à l'eau potable peut prendre des proportions importantes. Ces niveaux d'impayés sont en partie liés aux difficultés pour la Trésorerie publique de mener efficacement les relances des factures. Néanmoins dans ces impayés il convient de préciser que tous ne sont pas du domaine de la précarité sociale. Il est en tout cas très difficile pour les CCAS de distinguer parmi les impayés les abonnés en situation de précarité des mauvais payeurs.

#### b) Procédures mises en place par les CCAS

Les CCAS ayant mis en place une politique sociale suivent la plupart du temps la procédure suivante pour aider les personnes en situation de difficulté :

- ils reçoivent une liste d'impayés de la part du service
- ils recourent leurs données pour identifier les personnes connues pour être en situation de précarité,
- ils les contactent par courrier pour leur proposer un soutien de paiement ou les orienter vers les structures compétentes.

La liste des impayés peut provenir de plusieurs organismes : le service d'eau potable, le délégataire du service d'eau potable ou EDF (dans le cadre d'une convention entre EDF et l'union nationale des CCAS).

Les CCAS entretiennent également des relations avec le Conseil Général. Ce dernier leur communique les demandes d'allocation et contribue à certaines initiatives comme l'organisation des Services Locaux de Solidarité (SLS), dont l'objectif est de simplifier les démarches des personnes en difficulté en leur permettant de déposer leurs différentes demandes d'allocation en un seul endroit.

#### c) Partenariats noués par les services d'eau avec les CCAS

La SPL Eau de Grenoble a noué un partenariat avec le CCAS de la ville de Grenoble dans le cadre d'expérimentation de la loi Brottes, visant à mettre en place une tarification progressive à visée sociale.

Habituellement, les liens entre CCAS et services d'eau sont restreints. Hors ratification des dossiers FSL, ils sont même quasi inexistantes dans certains services (SIVIG, Vizille, Saint-Martin-d'Hères).

Dans le cas des services d'eau en affermage (exemple de Claix), le CCAS est en lien direct avec le fermier pour la gestion des impayés. Le délégataire transmet au CCAS la liste des impayés, lequel contacte les abonnés concernés pour leur proposer des solutions de paiement.

Une initiative mérite être citée : celle du CCAS de Claix, qui a conventionné avec la Société Dauphinoise pour l'Habitat (SDH) pour organiser des ateliers de sensibilisation aux bonnes pratiques de consommation des flux eau/énergie.

#### d) Difficultés rencontrées dans les partenariats services - CCAS

L'action des CCAS sur l'eau potable est compliquée par le fait que les compteurs ne sont pas tous individualisés (contrairement à l'électricité). Cette situation concerne pourtant beaucoup de personnes en situation de précarité, qui habitent majoritairement en logement collectif.

Peu de liens entre services d'eau et CCAS existent habituellement, ce qui ne contribue pas à l'émergence de solutions communes.

De même, peu de liens existent entre les CCAS et le FSL. Pourtant, de nombreux CCAS (notamment Saint-Egrève) souhaiteraient participer au comité de pilotage du FSL afin de pouvoir participer à la rédaction du règlement intérieur du FSL.

### 3) La mise en place de tarifications progressives à visée sociale

#### a) La tarification sociale

La tarification sociale de l'eau est souvent (et à juste titre) considérée comme une usine à gaz par les gestionnaires des services. Lors de réunions de groupe de travail (comme dans les réflexions nationales), le débat s'est centré sur la question de savoir si les effets pervers de ces tarifications dépassent ou non les objectifs espérés.

En effet, pour pouvoir cibler les usagers les plus en difficulté, il peut être nécessaire de tenir à jour un fichier abonné dont la gestion à un coût important pour le service. Souvent la tarification sociale est indexée sur les caractéristiques du foyer (nombre de personnes) et sur un certain nombre de caractéristiques sociales. Or, se pose la question de la gestion de ces informations mais aussi de l'accès à celles-ci. En effet, il s'agit souvent de données personnelles protégées par des lois sur les libertés fondamentales et la protection des données personnelles.

Du fait de la complexité à mettre en place des tarifications sociales efficaces, de nombreux services ont mis en place de simples tarifications progressives à visée sociale. Si celles-ci se justifient pleinement d'un point de vue environnemental, ce n'est pas toujours le cas d'un point de vue social.

En effet, ces tarifications prennent souvent la forme de tarifications par tranche (une tranche sociale pour les consommateurs les moins importants, puis des tranches domestiques et gros consommateurs par exemple). Il s'agit par exemple du type de tarifications mises en place à Crolles et Pont-de-Claix.

Ces tarifications progressives sont parfois complexifiées afin de prendre en compte les caractéristiques des ménages (nombre de personnes derrière chaque compteur), et ceci pour les rendre plus efficaces. Néanmoins et même dans ce cas, un certain nombre d'effets pervers peuvent y être associé puisque l'évolution des caractéristiques des usagers peut conduire à faire entrer ou sortir certains habitants du dispositif de tarification sociale. Il peut être pris pour exemple le cas où une personne d'un couple de personnes âgées et fortunées décède. Ce décès pourrait faire passer le couple dans une tranche sociale du fait de sa très faible consommation (si le fichier n'est pas à jour et que le dispositif social considère toujours qu'il s'agit d'un couple). De même une naissance dans un couple, pourra faire passer un ménage précaire dans une tranche non sociale si le fichier n'est pas à jour, alors que ce ménage devrait normalement être bénéficiaire de cette tarification. Il s'agit d'un exemple parmi d'autres pour montrer la difficulté de mise en place de ce type de tarifications.

#### b) Tarifications à visée sociale expérimentées sur le périmètre étudié

Plusieurs services expérimentent ou réfléchissent à la mise en place d'une tarification progressive à visée sociale (Pont-de-Claix, Crolles, Saint-Martin-d'Hères, Grenoble).

##### *- Pont-de-Claix*

A Pont-de-Claix, le taux d'impayés est environ d'1% par an. Les créances non recouvrables représentent 16 000 euros/an (sur 3M€). Pont-de-Claix a mis en place une tarification progressive au 1<sup>er</sup> janvier 2013. L'objectif était de mettre en place une tarification favorable à tous les habitants en faisant reposer l'effort sur les industriels. Cette politique spécifique repose sur les caractéristiques spécifiques de la commune, la ville de Pont-de-Claix concentrant les revenus les plus faibles par habitant du département. La politique sociale menée par la commune dépasse le volet eau potable. En effet, la politique de tarification de la ville est globalement très basse (prix de la cantine, du périscolaire, des piscines et bibliothèques etc.). Dans ce cadre, la tarification sociale de l'eau est un outil complémentaire d'une politique de tarification communale.

- création de 5 tranches :
- 0 - 100m<sup>3</sup> = -25% du prix de base
- 100 - 150 m<sup>3</sup> = tarif de base (64cts € HT)
- 150 - 300 m<sup>3</sup> = +25%
- 300 - 5000 m<sup>3</sup> = +50%
- > 5000m<sup>3</sup> = +100% (coût doublé 1,75 €/m<sup>3</sup> HT)

La mise en place de cette tarification a eu pour conséquence une augmentation de la facture pour 10 abonnés. La tranche de consommation supérieure à 5000 m<sup>3</sup> concerne quatre abonnés. 99% des pontois ont bénéficié d'une baisse de consommation (on observe 25% de baisse pour 90% d'abonnés) mais qui s'avère limitée (environ 8 euros par an/abonné). Le modèle économique sur lequel repose cette tarification est fragile, car il s'appuie sur la présence de la plateforme chimique et de Becton-Dickinson. La structure tarifaire conçue à l'origine prévoyait une dernière tranche de consommation à +200% mais un recours gracieux des industriels a abouti à la tarification actuelle. Cependant, l'augmentation du prix pour les industriels est limitée par le fait qu'ils disposent d'un propre système de traitement des eaux et sont donc exonérés de la part assainissement.

Suite à la mise en place de cette politique tarifaire, le CA 2013 est excédentaire de 400k€ sur 1,7M€ de budget. Cela a permis le renouvellement d'1,5 km de réseau. Ce modèle semble donc très satisfaisant. Pont-de-Claix a également étudié en 2013 les possibilités offertes pour diminuer la consommation d'eau pour les usagers, notamment par la mise en place d'économiseurs d'eau.

#### - *Saint-Martin-d'Hères*

Saint-Martin-d'Hères a mis en place une tarification progressive n'handicapant pas les familles nombreuses. Le service des eaux est conscient qu'il ne s'agit pas d'une réelle tarification sociale, cette structure tarifaire étant transitoire avant un modèle plus efficace socialement. Le travail a consisté à chercher la meilleure répartition des tranches afin de ne pas pénaliser les usagers domestiques.

prix de base = 1,05€/m<sup>3</sup>

5 tranches mises en place :

- 0 - 15 m<sup>3</sup> = 50% du prix de base
- 16 - 240 m<sup>3</sup> = 100%
- 240 - 400 m<sup>3</sup> = 130%
- 400 - 5000 m<sup>3</sup> = 140%
- 5000 m<sup>3</sup> = 150%

Cette tarification s'applique sur les compteurs individuels. Les compteurs généraux font l'objet d'une exception, et sont facturés au tarif classique (100%). Les bâtiments collectifs ont été inclus par défaut dans la tranche 2 (une liste des usagers « d'exception » a été créée). Par contre, les industriels et commerçants peuvent bénéficier du tarif « vital » comme tous les usagers, ce qui les avantage (par la 1ere tranche). La tarification a été mise en place au 1<sup>er</sup> janvier 2014. Le service souhaite désormais aller plus loin en entrant dans le cadre d'expérimentation de la loi Brottes.

#### - *Eau de Grenoble*

La SPL Eau de Grenoble a engagé fin 2013 avec les CCAS une réflexion sur la tarification sociale de l'eau. Une délibération a été adoptée fin 2013. La réflexion et les simulations financières sont en cours.

Actuellement, Eau de Grenoble réfléchit à une tarification progressive en 3 tranches (eau essentielle, d'usage et de confort). Cette tarification progressive ayant pour défaut de pénaliser les familles nombreuses, la SPL envisage de mettre en place un système de chèque eau (les chèques eau seront attribués sur demande de l'abonné). Ces chèques eau pourraient être assujettis à la composition de la famille (nombre de personnes du foyer). Le choix des chèques eau garanti un dispositif simple de gestion. En effet, adopter une tarification variable selon les revenus des habitants impliquerait une très lourde gestion de base de données, et les moyens nécessaires pour recroiser les données de facturation, de revenus des abonnés et de composition familiale sont onéreux et complexes.

La stratégie adoptée par la SPL est de réfléchir à des mécanismes sociaux à budget constant (aucun coût pour le service). L'objectif est donc de monter le dispositif le plus simple possible, à la fois pour la collectivité et pour l'utilisateur.

Autre réflexion en cours : tous les usagers doivent-ils être bénéficiaires du faible prix de la 1<sup>ère</sup> tranche de consommation ? La SPL envisage de créer deux tarifs distincts pour la 1<sup>ère</sup> tranche de consommation en fonction des bénéficiaires de la CMU (en partenariat avec la CRAM) ou des bénéficiaires du RSA.

D'autres démarches sont par ailleurs menées par Eau de Grenoble pour faciliter l'accès à l'eau potable pour les personnes en difficulté. Par exemple, les frais d'accès au service (environ 50 euros) font l'objet d'une tarification spécifique (demi-tarif) pour les bénéficiaires de l'APL, soit 40% des usagers du service (dû à l'importante rotation des étudiants dans la ville notamment). De même un abattement existe sur les frais d'accès au service lorsque les usagers changent de logement sans changer de commune (à Grenoble, 50% des habitants sont depuis moins de 4 ans dans leur logement).

#### *- Autres services*

Des dispositifs plus spécifiques existent également (tarification spécifique adultes isolés à Fontaine, quotients familiaux à Corenc, accord des maires pour les coupures d'eau pour la SERGADI, échelonnement de dette via la SERGADI).

D'autres projets de tarification sociale ont pour le moment avorté comme à Vizille. Une étude sur le prix de l'eau a été faite sur une tarification progressive mais a été abandonnée (3 simulations de tarifs), les résultats n'étant pas probants. Par exemple, les résidences secondaires étaient avantagées face aux familles nombreuses.

#### c) Quelle méthodologie adopter pour la mise en place d'une tarification sociale ?

9 principes ont été identifiés par les équipes de recherche du projet eau et 3<sup>E</sup> (<http://eau3e.hypotheses.org/>) et qui doivent être autant de points de réflexion avant la mise en place d'une tarification sociale.

- 1) Arbitrer entre les 3 dimensions de la durabilité
- 2) Prendre en compte le contexte local
- 3) S'inscrire dans une démarche prospective et dynamique
- 4) Anticiper les stratégies d'évitement et d'élasticité des prix (en cas d'augmentation trop forte des prix des consommateurs industriels par exemple, ceux-ci pourraient être amenés à quitter le service et développer leurs propres forages)
- 5) Recourir à une ingénierie tarifaire adaptée

- 6) Mettre en place des dispositifs d'accompagnement pédagogiques et de participation des usagers
- 7) Evaluer régulièrement le dispositif pour l'ajuster aux réalités de terrain
- 8) Prévoir les moyens pour mettre à jour régulièrement les données sociales et démographiques
- 9) Mener une réflexion sur l'accès à l'eau des populations qui ne sont pas raccordées au réseau (SDF, gens du voyage etc.)

Si après ces étapes, il y a tout de même un souhait du service d'aller vers un type de tarification sociale, il peut être intéressant de se baser sur le tarif première nécessité d'EDF (accorder le tarif social de l'eau aux titulaires de ce tarif) qui conjugue vertus sociales (il se base sur la CMU) et environnementales (c'est un tarif progressif en fonction de l'équipement électrique du logement).

L'avantage de se baser sur les tarifs sociaux EDF réside dans la simplicité de la démarche, comme l'a rappelé Saint-Marcellin.

#### **4) La mise en place de partenariats associatifs à visée sociale :**

Dans l'agglomération Grenobloise plusieurs associations s'occupent de l'accès à l'eau des plus démunis. Parmi celles-ci, deux associations retiennent particulièrement l'attention.

L'association Point d'Eau, située à Grenoble et qui propose un accès gratuit à l'eau (douches, machines à laver etc.) pour les grands exclus (SDF, étrangers sans papiers etc.). Elle répond en ce sens à un besoin fondamental d'accès à l'eau pour ces populations précaires.

L'association SOLENI (Solidarité énergie insertion) du groupe économique solidaire Ulisse, qui organise à domicile des diagnostics de consommation d'eau et d'énergie pour aider les personnes en difficulté de paiement à mieux gérer leurs consommations.

Il s'agit d'une démarche préventive, qui vise à avoir une incidence positive en amont pour les services publics. Les retours d'expérience révèlent que des économies très importantes pour un budget familial peuvent être faites sur la facture d'eau avec des effets positifs immédiats (remplacement de chasses d'eau défectueuses, mise en place de sabliers sur les douches pour limiter le temps passé à 10 minutes etc.). Néanmoins cette solution bien que bonne est limitée et difficilement généralisable du fait des moyens limités de l'association en termes de personnel.

Le Conseil Général, Saint-Egrève et Claix ont conventionné avec l'association SOLENI.

#### **5) La mise en place de partenariats avec les bailleurs sociaux :**

- a) présentation de la Société Dauphinois de l'Habitat

La SDH gère 18 000 logements sur le département et est organisée sous la forme d'une société anonyme. La société demande systématiquement l'individualisation des compteurs d'eau sur la base de l'article 93 de la loi SRU. Environ 30% du patrimoine géré par la SDH est en compteur général (immeubles anciens). L'ensemble des logements neufs sont individualisés.

- b) problématiques identifiées par la SDH

Pour la SDH, la difficulté est de pratiquer un métier qui n'est pas le sien. Le travail de répartition de la facturation de l'eau, de location des compteurs, d'organisation des relevés, de refacturation des interventions des prestataires n'est pas rémunéré. En effet, les bailleurs sociaux ne peuvent facturer que le prix de l'eau achetée et comptée au compteur général, la location et le relevé des



compteurs et les impayés étant subis à 100% par les bailleurs sociaux. De plus, les bailleurs ne sont pas toujours certains de maîtriser les outils pour répondre à la problématique du recouvrement des factures d'eau. Le travail de la SDH, en présence d'un compteur collectif, est de répartir les consommations entre les compteurs individuels, les robinets de puisage commun et le compteur général (aucun bénéfice n'est réalisé par la SDH pour ce travail).

Dans ce cadre, la principale problématique est celle des consommations atypiques (qui dépassent les consommations forfaitaires types définies en fonction du nombre de personnes et du type de logement). Lorsque le cas se pose, les employés de l'entreprise sont obligés d'aller voir directement ce qui se passe dans le logement pour essayer d'identifier les problèmes.

Une seconde difficulté pour le bailleur dans le cadre des compteurs collectifs réside dans le fait que la somme des compteurs individuels n'est jamais égale à la consommation du compteur collectif (problèmes techniques de compteurs, fuites etc.), ce qui entraîne un travail important de vérification et de répartition des charges.

C'est pourquoi la SDH, comme de nombreux autres bailleurs, défend le principe de l'individualisation des compteurs d'eau.

De plus, un certain nombre d'autres d'écueils sont attachées à la problématique de l'individualisation des compteurs. Ainsi, lorsque celle-ci est décidée, il apparaît que le travail n'est pas toujours bien fait. Des maîtres d'œuvre, architectes, promoteurs et des bailleurs installent régulièrement des compteurs et branchements non conformes. Le problème principal réside dans l'absence de contact pris par ces entreprises avec les services d'eau (défaut de communication). Par exemple, dans un immeuble à destination de personnes handicapées les compteurs d'eau ont été installés à 1,50 mètres du sol (accès impossible pour des personnes handicapées).

Pour répondre à cette question, des services d'eau comme celui du Pays Voironnais expérimentent des solutions telles que l'envoi de flyers rappelant les règles d'installation préconisées par le service, ou le rappel des conditions d'installation des compteurs dans le règlement du service d'eau. Il est également rappelé l'utilité de provoquer régulièrement des réunions entre tous les acteurs concernés.

Une autre solution pour le bailleur pour répartir les charges outre l'individualisation est l'existence d'une jurisprudence du tribunal de Besançon suivant laquelle dans les logements collectifs on peut tenir compte du nombre de logements pour réaliser la facturation individuelle au prorata.

Au final, le principal débat pour les bailleurs est celui de l'individualisation des compteurs et contrats. Il s'agit de savoir si le compteur collectif est plus ou moins social que l'individualisation. En effet, si l'individualisation permet une responsabilisation accrue de l'utilisateur, elle conduit par contre à l'augmentation des coûts de gestion du service (85 € par compteur tous les 12 ans + frais de gestion).

Une autre initiative peut être citée, celle du CCAS de Claix qui a conventionné avec un bailleur social, la Société Dauphinoise pour l'Habitat (SDH), pour organiser des ateliers de sensibilisation aux bonnes pratiques de consommation des flux eau/énergie.

### c) la politique de la SDH

La politique de l'entreprise lorsqu'il n'y a pas de relevé d'un compteur individuel, est celle d'une facturation par forfait en fonction de la taille du logement. Mais, cette pratique a ses limites. Parfois, le logement est sur-occupé par des personnes qui ne sont pas déclarées dans le logement, et la consommation et donc le prix explosent, le forfait n'étant pas suffisant pour supporter le coût de la facture. De ce fait, la SDH se prononce pour l'individualisation des compteurs et la mise en place de la radio-relève lorsque l'eau lui est facturée sur la base d'un compteur général.

Pour ce faire, la société a noué un contrat avec un prestataire pour 10 ans. La radio-relève est appliquée chaque fois que le compteur est installé dans le logement. Tous les compteurs ont été remplacés il y a 3 ans, et sont équipés de dispositif anti-pollution (le principal intérêt de la radio-relève pour la SDH est que c'est un dispositif moins coûteux, car il supprime les difficultés relatives à la visite au domicile - Les compteurs situés en gaine technique sont faciles à relever).

D'une façon générale, la SDH essaie de faire de la prévention sur la consommation d'eau pour éviter les dérives. La SDH a également noué des partenariats avec l'association SOLENI (voir CR groupe n°2) afin d'optimiser la consommation d'eau des usagers « problématiques » et avec les CCAS pour essayer d'optimiser le paiement des dettes des usagers.

Pour l'information à l'utilisateur, la SDH procède à des régulations de charge en étudiant avec lui ce qui pose problème, en comparant les différents postes de dépense. Dans 4 cas sur 5, c'est la facture d'eau qui est problématique. En partant de ce constat, la SDH a mis en place une régularisation annuelle des consommations d'eau séparée de celle des charges communes avec un bordereau individuel. L'appel de provision est mensuel et détaillé sur l'avis d'échéance. Sur ces bases la SDH peut localiser les consommations atypiques les traiter, et aussi justifier des consommations en cas de litige.

## **6) Développer l'accès à l'eau gratuit en ville et soutenir l'accès à l'eau pour tous**

### *L'exemple de Paris*

La ville de Paris a développé depuis 2010 l'accès à l'eau dans la ville en multipliant le nombre de fontaines et de toilettes. L'ambition de la collectivité parisienne est de maintenir ouvert en hiver le plus grand nombre possible de fontaines. La capitale est également équipée de 18 bains douches municipaux accessibles à tous gratuitement. Eau de Paris vient en appui de cette politique en distribuant chaque année des jerricans, des gobelets, des gourdes et des cartes de localisation des fontaines aux acteurs sociaux qui sont en contact avec les populations les plus précarisées et les plus marginalisées.

La ville de Paris œuvre par ailleurs à ne pas couper l'eau dans les logements dès lors qu'ils sont habités, notamment dans les squats. Une convention permet d'accorder aux squatteurs, à titre exceptionnel et pour une durée limitée - jusqu'à ce qu'une décision de justice prononçant l'expulsion soit prise -, une alimentation en eau, sous réserve qu'il ne puisse en résulter aucun inconvénient pour la distribution de l'eau ni aucune dégradation pour l'immeuble. Cette convention est conclue avec le représentant légal des squatteurs ou de la personne physique ou morale dûment mandatée par eux, qui s'engage à assurer le paiement de la facture, à compter de la date d'effet de la convention.

Enfin, des outils ont été développés. La ville de Paris, Eau de Paris et les bailleurs sociaux parisiens, se sont engagés dans une démarche commune pour promouvoir une gestion responsable et solidaire de l'eau au bénéfice des locataires. La charte qu'ils ont signée en mars 2012 prévoit, entre autres, l'installation de kits d'économiseur d'eau. Les factures d'eau et d'énergie s'en trouvent ainsi allégées d'environ 50 € par an.

*A l'échelle de l'agglomération grenobloise, peu d'actions sont menées en ce sens, pourtant des solutions sont à imaginer.*

Dans le cas des squats par exemple, les consommations sont parfois si élevées qu'elles correspondent à une facturation théorique de plusieurs milliers d'euros. A Saint-Martin-d'Hères, la perception n'est pas la même parmi les agents des services publics locaux, puisque les services d'eau favorisent plutôt la coupure d'eau (comme le fait la SPL Eau de Grenoble), tandis que le CCAS souhaite la plupart du temps maintenir l'alimentation en eau (robinet, citerne, bouteilles).

La gestion de ces situations est théoriquement une compétence de l'Etat.

Ses trois objectifs prioritaires sont de maintenir l'accès à l'eau potable, la collecte des déchets et l'éducation des enfants.

La question de l'accès à l'eau au sein des aires d'accueil des gens du voyage est également complexe, et peu d'études ont été réalisées sur ce point. Il s'agit d'une compétence de la Métro, mais les usages varient suivant les communes. Dans la plupart des cas, un compteur général permet de suivre la consommation de l'aire d'accueil dans sa globalité. Cependant, des communes comme Saint-Martin-d'Hères ou Claix constatent que leurs occupants se sédentarisent de plus en plus, ce qui rend alors envisageable l'individualisation des compteurs pour chaque emplacement.

Une politique plus efficace pourrait être mise en œuvre dans le cadre de la (future) métropolisation. En effet, les compétences eau, assainissement et aires d'accueil se trouveront toutes à l'échelon communautaire, ce qui devrait faciliter la coordination des politiques.

## **7) Autres expérimentations**

Une solution relativement simple et efficace consiste en la mensualisation des factures d'eau. C'est un outil de suivi des consommations et du coût de la facture, qui permet de voir comment la facture évolue au jour le jour pour l'utilisateur ; le service peut s'adapter et de mettre en place les mesures nécessaires.

Néanmoins, le coût de mise en place de ce dispositif peut s'avérer prohibitif pour les services (Saint-Martin-d'Hères, Vizille). Il est par exemple de 20 000 euros/an pour le Pays Voironnais.

De plus, le trésorier peut refuser de mettre en place la mensualisation (c'est le cas à Saint-Marcellin).