



Actualités

Solidarité eau

Les entreprises de l'eau ont pris l'initiative, depuis plus de 10 ans, de s'engager dans une politique de « Solidarité Eau » avec les Fonds Solidarité Logement, sous forme d'abandons de créances. A ce jour, 73 départements ont signé une convention avec les entreprises, en collaboration avec les services sociaux départementaux.

En 2010, les entreprises de l'eau ont traité plus de 36 000 dossiers en lien avec les FSL, pour un total d'environ 2,4 millions d'euros d'abandons de créances.

Au-delà de ces dispositions, les entreprises ont développé d'autres actions de contribution au dispositif social, souvent dans le cadre de leurs contrats :

- Equipes dédiées à l'accompagnement des plus démunis dans les agences de proximité
- Dispositifs pour la prise en charge et l'orientation des clients signalant leurs difficultés
- Suivi et traitement des situations de surendettement
- Réponses et procédures adaptées aux différentes situations : échéanciers de paiement, mensualisation gratuite,...
- Gestion des règlements par chèque « eau » en lien avec les CCAS
- Rencontres régulières avec les CCAS et les commissions territoriales du FSL
- Conventions « solidarité » avec la collectivité organisatrice du service de l'eau
- etc...

Les entreprises estiment dépenser une somme de l'ordre de 7 millions d'euros en frais de gestion de ces dispositifs.

Par ailleurs, afin de renforcer les moyens des FSL et notamment permettre aux régies de contribuer, la loi relative à la solidarité dans les domaines de l'alimentation en eau et de l'assainissement, adoptée le 7 février 2011, donne la possibilité aux services publics d'eau et d'assainissement de verser une contribution au FSL à hauteur de 0,5% des montants hors taxes et redevances.

La mise en œuvre de cette loi est laissée à l'appréciation de la collectivité qui devra signer une convention avec le FSL et définir les modalités de financement ; la participation éventuelle du délégataire devra se faire dans le cadre du contrat qui le lie à la collectivité.



Le FSL (géré par le Conseil général et concernant les services d'eau, d'électricité, de gaz et de services téléphoniques) peut décider, après étude du dossier de l'abonné, d'une prise en charge totale ou partielle de sa facture d'eau.

La dette de l'abonné est alors supportée par les entreprises de l'eau, qui prennent en charge la partie de la facturation d'eau et d'assainissement qui leur revient (environ 40% de la facture globale en France). Elles abandonnent également les éventuels frais de fermeture et de réouverture du branchement. Le département, lui, prend en charge l'ensemble des taxes et redevances imputables à la facturation de l'eau et de l'assainissement perçues pour le compte de tiers en lien avec ces derniers (État, Agence de l'eau, collectivités locales, etc.).

Aquae La lettre de la Fédération professionnelle des entreprises de l'eau (FP2E).

83 avenue Foch, 75116 Paris
Tél. : 01 53 70 13 58. - Fax : 01 53 70 13 41.
E-mail : fp2e@fp2e.org - Site Internet : www.fp2e.org

Directrice de la publication : Béatrice Arbelot.
Responsable de la rédaction : Yannick Astesana.
Comité de rédaction : Igor Semo (Pdt), Bernard Jouglain, Laurent Maillard, Tristan Mathieu, Anne de Passoz, Alain Turet, Daniel Villessot, Bruno Tisserand.

Crédits photo : © Présidence de la République - P.Segrette
Conception et réalisation : Érigone.

Imprimé sur du papier recyclé.



LES ENTREPRISES DE L'EAU

La Fp2e regroupe les sociétés E2S, Lyonnaise des Eaux, Nantaise des Eaux Services, Saede, Saur, Sefo, Sogedo et Veolia Eau.

La lettre de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau



LES ENTREPRISES DE L'EAU

Édito

Ne nous laissons pas gagner par le doute pour quelques exceptions : la France des services d'eau va bien, et nos entreprises y sont pour beaucoup. De grandes institutions et une majorité de Français ne s'y trompent pas.

Certes, une décision purement politique – et revendiquée comme telle – a généré dans les médias un certain « effet Paris ». Mais que pèse-t-il face aux signaux positifs qui se multiplient partout ailleurs ? Parmi eux, citons simplement le rapport du Conseil d'Etat, la position de l'ONU sur l'accès à l'eau, les études de la Banque Mondiale, le rapport annuel de la Cour des comptes... et les milliers d'élus en France avec lesquels nous signons trois contrats de délégation chaque jour de l'année.

Tous s'accordent à dire que les entreprises de l'eau apportent une forte efficacité dans la performance des services publics de l'eau et de l'assainissement. Bien sûr, si c'est une reconnaissance dont il faut se réjouir, cela doit d'abord décupler notre capacité à nous adapter, à inventer et à anticiper pour progresser.

Et pour cela, nous disposons de deux atouts remarquables qui sont aussi les piliers de notre motivation : les 53 millions de Français qui se déclarent satisfaits de leurs services publics d'eau, et surtout la qualité du travail de tous les collaborateurs de nos entreprises.

A la fin de mon mandat de trois ans, c'est à chacun d'eux que je veux rendre hommage et adresser très sincèrement mes remerciements.

Marc Reneaume
Président de la FP2E

dossier

La Cour des comptes souligne les progrès des services publics d'eau et d'assainissement



Dans son dernier rapport public annuel de 2011, la Cour des comptes consacre un important chapitre aux services publics de l'eau et de l'assainissement. Elle y souligne les « évolutions encourageantes » depuis le rapport thématique de 2003 : « L'enquête de suivi, conduite par la Cour et les chambres régionales des comptes, montre que les évolutions constatées correspondent, pour une large part, aux recommandations formulées en 2003 ».

Le rapport présente notamment les progrès réalisés ces dernières années en matière de :

- transparence (contenu du rapport annuel du délégataire, transparence du prix de l'eau,...)
- amélioration de la qualité de service rendu à l'utilisateur
- pilotage des services et contrôle de la performance
- transparence dans le choix du mode de gestion et amélioration des conditions de négociation des contrats de délégation de service public

suite p.2

dans ce numéro

Solidarité Eau, des entreprises engagées

page 4

Chiffre clé

86%

c'est le pourcentage des français qui sont satisfaits ou très satisfaits du travail des entreprises de l'eau dans leur service public local. (Source : TNS Sofres - CIEAU)

C'est un encouragement très positif pour l'ensemble des acteurs de l'eau, et plus spécifiquement les collectivités responsables de ces services, ainsi que les opérateurs privés qui desservent 71% de la population en eau potable.

Les entreprises de l'eau restent parallèlement très attentives aux remarques formulées par la Cour des comptes sur les progrès à réaliser. Retour sur les grandes lignes du rapport, avec l'interview de Michel Raséra, Président de la Chambre Régionale des Comptes de Bretagne qui a coordonné son élaboration, et Raymond Le Potier, Président de section.

Monsieur le Président, quelles sont les grandes lignes de vos observations sur l'évolution des services depuis 2003, date du précédent rapport thématique ?

Michel Raséra : Vous l'avez constaté, nous avons innové cette année en identifiant des feux verts, oranges et rouges, en fonction de la prise en compte et de la mise en œuvre des observations du rapport précédent. La gestion de l'eau et de l'assainissement, c'est un feu vert. La Cour a été particulièrement sensible à l'amélioration de la transparence des services, notamment en ce qui concerne le prix de l'eau, et aux progrès réalisés dans le pilotage de ces services. Ces progrès sont le fait des collectivités, et aussi – il faut le reconnaître – des opérateurs. Par exemple, les indicateurs de performance, mis au point par les services de l'Etat, sont issus au préalable des réunions que nous avons eu avec la FP2E, à plusieurs reprises, à la Cour.

Mais – et il y a toujours un mais -, même si nous avons constaté pour les services structurés un pilotage efficace et une meilleure transparence, certains problèmes se posent.

Il y a en France environ 35 000 services d'eau et d'assainissement, et 4 opérateurs importants. A cause de cet éparpillement des services, une partie des collectivités et des établissements publics ne disposent pas de la taille suffisante pour collaborer efficacement avec les opérateurs.

la cour a été particulièrement sensible à l'amélioration de la transparence des services, notamment en ce qui concerne le prix de l'eau

C'est un point important, qui a pu être réglé dans d'autres secteurs, comme par exemple pour l'électricité.

Vous savez, à la fin du 19^{ème} siècle, c'est le domaine de l'eau et de l'assainissement qui est pilote en matière d'organisation adaptée du territoire. A cette époque, les élus se rendent bien compte que les limites communales ne sont pas en cohérence avec la nécessité du service de l'eau, et l'on crée ainsi les premiers syndicats d'eau et d'assainissement. A cette époque, c'est un secteur où l'on est à l'avant-garde. Mais aujourd'hui, rien ou presque n'a changé puisque la création des communautés de communes ou d'agglomérations n'a pas fait évoluer, à quelques exceptions près, le nombre des syndicats. Nous avons donc attiré l'attention sur cette question, et je pense qu'il est tout à fait nécessaire de réfléchir à ce point majeur à l'occasion des schémas départementaux de coopération intercommunale.

Un autre point essentiel réside dans les comptes rendus financiers. Les élus qui souhaitent améliorer la maîtrise budgétaire de leurs services mettent en avant la difficulté de comparer le compte d'exploitation prévisionnel et le compte annuel de résultat d'exploitation. La lisibilité en serait grandement améliorée si l'on pouvait avoir une comparaison facile.

la question essentielle est bien la qualité du service rendu au meilleur prix, indépendamment du choix du changement d'opérateur

Vous soulignez dans le rapport le faible taux de changement d'opérateur lors des appels d'offres. Ce changement est-il un objectif en soi ?

Michel Raséra : Non, notre objectif est la qualité du service au meilleur prix. Le changement d'opérateur est simplement une question d'opportunité. Nous l'avons déjà souligné dans le rapport de 2003 : ce que les juridictions financières souhaitent, c'est une étape transparente qui permette de comparer les modes de gestion et les opérateurs entre eux.

Raymond Le Potier : La question essentielle est bien la qualité du service rendu au meilleur prix, indépendamment du choix du changement d'opérateur. Que constate-t-on aujourd'hui ? La durée des contrats se réduit, d'une part en raison de dispositions législatives qui encadrent cette durée, et d'autre part en raison du choix des collectivités territoriales à adapter la durée des contrats à la nature des investissements



à réaliser. On constate ainsi que la durée moyenne des contrats est aujourd'hui d'environ 12 ans.

Pour cette raison, les collectivités renvoient les clauses contractuelles beaucoup plus fréquemment qu'avant, et doivent dégager une capacité de négociation, indépendamment du changement d'opérateur ou du mode de gestion. Ainsi, une collectivité peut avoir le même prestataire pendant de nombreuses années, sans qu'il soit dans une position dite « dominante » par rapport à l'autorité organisatrice. Dès lors qu'il a été mis en compétition dans les conditions transparentes, dans le cadre d'un cahier des charges maîtrisé par la collectivité, et que ses résultats sont évalués régulièrement, il n'y a pas de problème.

Lorsqu'un élu décide de renouveler une délégation de service public, il serait assez légitime que l'autorité délégante présente à son assemblée les modifications et les nouveautés qu'elle souhaite introduire dans le nouveau contrat. Ensuite, lors du vote définitif, elle devrait présenter à l'assemblée les améliorations par rapport à l'ancien dispositif, qui vont favoriser une meilleure qualité du service au meilleur coût.

La personne qui délibère en assemblée doit être capable de connaître le contenu du contrat antérieur, ce qui a été demandé par la collectivité, ce qui a été proposé et obtenu. Enfin, le prix est loin d'être le seul indicateur à observer, puisque le format du service rendu peut évoluer.

Pouvez-vous nous préciser quelles sont les préconisations de la Cour sur le sujet de la mesure et de la

comparaison de la performance des services, notamment en ce qui concerne la remontée de l'information vers l'Onema ?

Michel Raséra : Nous avons constaté que les informations ne remontent pas suffisamment vers l'Onema, qui s'est mis en place progressivement depuis la loi sur l'eau.

Pourquoi ? Une grande part des 35 000 services d'eau n'ont pas les moyens d'analyser et de faire remonter ces indicateurs. La Cour a ainsi préconisé de décaler la date obligatoire de remise du rapport du maire de juin à septembre.

La Cour a également proposé de définir un échantillon d'indicateurs, parmi ceux existant, à transférer à l'Onema. Les collectivités ont besoin de se comparer pour progresser, et l'Onema a besoin de ces informations.

Vous soulignez la nécessaire comparaison entre les modes de gestion, pour une collectivité qui réfléchit à l'évolution de son service d'eau. Pourtant le rapport, autant dans les points positifs que les points à améliorer, ne concerne que les délégataires, les régies étant absentes. Est-ce un parti-pris ?

Michel Raséra : Les chambres régionales des comptes se sont plutôt orientées vers les services délégués car la part la plus importante de la population relève de services qui sont délégués. Dès 1997, la motivation de la Cour a donc été d'examiner comment les collectivités pilotent des services externalisés.

l'intercommunalité sera le vecteur d'un meilleur pilotage par les élus, et d'un dialogue plus fécond entre les opérateurs et les collectivités

ce que les juridictions financières souhaitent, c'est une étape transparente qui permette de comparer les modes de gestion

Maintenant, il est vrai que le nombre des régies a augmenté ; il y a des débats dans la presse. Il faut simplement examiner sereinement – pas sur une année mais dans le temps – si un passage en régie dans telle ou telle commune a permis durablement une meilleure maîtrise, un meilleur service et une baisse du prix, comme cela est souvent annoncé.

Vous savez, j'ai moi-même présidé un syndicat d'eau assez important. La délégation est comme les langues d'Esopo, cela peut être la meilleure ou la pire des choses ! La délégation peut être la pire des choses si c'est un moyen pour l'élu de se désintéresser de son service. Mais elle peut être la meilleure des choses – et elle l'est souvent – lorsqu'elle permet d'utiliser les savoir-faire, les compétences des entreprises pour faire progresser le service ; mais tout cela nécessite un pilotage.

Ce qui est dans l'angle de tir des Chambres, ce n'est pas la délégation de service public, c'est la qualité des services et la responsabilité des élus.

Nos entreprises souhaitent ardemment, afin de pouvoir exercer leur métier dans des conditions optimales, que l'autorité organisatrice soit forte et qu'elle puisse exercer un contrôle efficace sur le délégataire – ce qui rejoint vos propos. La solution ne réside-t-elle pas tout simplement dans le développement de l'intercommunalité ?

Michel Raséra : Tout à fait. Et il est important de se poser la question suivante : quels territoires pour l'eau et l'assainissement ? Pour l'assainissement, le bon territoire est probablement au niveau des bassins de vie ; pour l'eau, il est probablement lié aux infrastructures.

Quoi qu'il en soit, nous sommes persuadés que l'intercommunalité sera le vecteur d'un meilleur pilotage par les élus, et d'un dialogue plus fécond entre les opérateurs et les collectivités.

Remise du rapport au Président de la République

