

# Relever les défis de l'eau

Partager nos convictions, nourrir vos ambitions.

Chère Madame, cher Monsieur,

**L'**eau est un bien essentiel, vital. Tout le monde le sait tellement qu'on l'oublie trop souvent, de même que l'importance du service qui rend sa consommation possible, saine et durable. Captée puis rendue potable, une demi-tonne d'eau est acheminée chaque jour jusqu'à chaque foyer, avant d'être récupérée, nettoyée, puis restituée au milieu naturel. Cet oubli collectif nous a conduit à un délaissement relatif des enjeux de l'eau. Les réseaux vieillissent aujourd'hui plus vite qu'on ne les renouvelle; les territoires ruraux, qui comptent 20% de la population, doivent gérer 45% de ces réseaux; dans près d'un logement sur deux, les habitants ne sont pas éligibles aux aides pour l'accès à l'eau; dans près de 30% des territoires, une insuffisance chronique des ressources en eau est constatée; ... La tenue des Assises de l'eau, à l'été 2018, a amorcé, nous l'espérons, une nouvelle dynamique: un consensus national s'est du moins dessiné pour souligner la nécessité d'investissements supplémentaires.

**Parce que nous servons un Français sur trois en eau potable, nous avons, chez Veolia, le devoir de porter une vision sur les défis de l'eau, de partager nos convictions, d'apporter de nouvelles solutions pour produire de nouveaux progrès.** Le service de l'eau constitue une avancée sociale majeure: comme l'ont souligné les Assises, il est déterminant d'investir pour préserver la valeur du patrimoine public qu'il représente. Au-delà, parce que l'histoire de l'eau n'est pas terminée, nous sommes convaincus qu'il faut œuvrer collectivement pour rendre le droit à l'eau véritablement universel, améliorer la qualité de l'eau et du service, lutter contre les nouvelles pollutions, tirer le meilleur des nouvelles technologies, réduire la fracture territoriale entre territoires urbains et ruraux, agir vigoureusement contre les dérèglements climatiques. Sur ce dernier point en particulier, la contribution du cycle de l'eau peut être déterminante: les seules stations d'épuration ont un potentiel de production de gaz vert supérieur aux objectifs actuellement fixés pour 2030, et pourraient permettre de rehausser les ambitions nationales de 30%.

**Ces convictions doivent elles-mêmes être à votre service, pour nourrir vos ambitions.** Nous sommes convaincus qu'un service public ne se délègue pas. Il a au contraire tout à gagner à se co-construire dans une logique de partenariat, en transparence. Il revient à la puissance publique de définir les orientations, de porter les exigences relatives au service rendu, d'en rester le maître, quand le rôle de son partenaire est d'apporter ses compétences spécifiques, sa capacité d'innovation, et de supporter la responsabilité de la performance. Les idées que nous formulons ici, nous les suggérons. En fonction des territoires, c'est aux élus locaux qu'il revient de faire les choix, de définir les priorités en matière de solidarité, de pouvoir d'achat, de transition environnementale. Au niveau national, c'est aux autorités publiques d'être garantes de la cohérence, de la viabilité et de l'ambition d'un modèle.

**Au-delà de la prise de conscience commune, mobilisons-nous ensemble au service des territoires.**

Frédéric Van Heems  
Directeur général Eau France

# « L'eau paie l'eau » : renouer avec le modèle français



## L'essentiel

On dit souvent qu'il est nécessaire que « l'eau paie l'eau », c'est-à-dire d'assurer la prise en charge par la facture d'eau de l'ensemble des dépenses du « petit cycle »\* de l'eau : exploitation, entretien des installations, investissements. Ni plus, ni moins. Ce principe responsabilisant est pourtant mis à mal en pratique : on estime à environ 1,1 milliard d'euros par an les divers prélèvements sur le petit cycle de l'eau. Veolia prône le retour au strict respect de ce principe sain, permettant de financer les investissements récurrents nécessaires à l'intérieur du petit cycle de l'eau, tout en maîtrisant l'augmentation du prix du service.

## État des lieux

### Un principe responsabilisant et vertueux

Le principe de « l'eau paie l'eau » est vertueux :

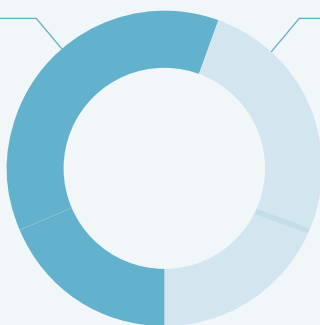
- ♦ il oblige à une gestion **responsable** et **durable** des services d'eau (incitation à la maîtrise des coûts) ;
- ♦ il incite à faire des efforts de **transparence** et de **pédagogie** pour expliquer aux consommateurs les déterminants du prix du service et leur évolution ;
- ♦ il facilite la **comparaison** entre services (pas de subventions cachées), même si les disparités de contexte géographique ne la rendent pas toujours aisée ;
- ♦ il **préserve la production d'un service essentiel de toute taxation exceptionnelle**.

### Des ponctions importantes sur le petit cycle de l'eau

Les prélèvements sur le petit cycle de l'eau atteignent près de **1,1 Md €/an**

~ **600 M€**  
de dépenses  
liées à la gestion  
des eaux pluviales.

Elles sont supportées par la facture d'eau, alors que ces charges devraient relever du budget général des collectivités



**500 M€**

de prélèvements sur les Agences de l'eau :

**300 M€** alloués à l'Agence française pour la biodiversité, à l'Office national de la chasse et de la faune sauvage, aux Parcs nationaux

**200 M€** de prélèvements par l'État

Il ne s'agit pas de contester la légitimité de ces dépenses ; mais elles n'ont pas à être payées par la facture d'eau alors que nous n'avons pas, aujourd'hui, de quoi investir suffisamment pour faire face aux nouveaux enjeux de qualité.

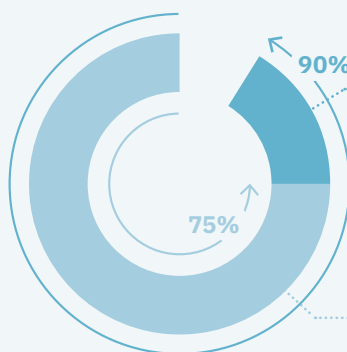
A noter que la **prise en charge des plus démunis** (loi Brottes) pèse également sur la facture d'eau ; ainsi 1 % d'impayés supplémentaires représenterait **125 M€**. Si la solidarité envers les plus démunis est une avancée, son financement doit être pensé et son recours précisé, pour éviter les fraudes et abus.

\* Ou « cycle domestique » qui va du captage et de la potabilisation de l'eau jusqu'au rejet des eaux usées après traitement dans le milieu naturel.

## Une capacité d'investissement fragilisée par les prélèvements

# 8 Mds €

Le montant des investissements récurrents nécessaires pour assurer la qualité et la performance du service de l'eau sur le long terme



Ce que le petit cycle de l'eau pourrait financer **sans les prélèvements**

**+ 1,1 Md €/an**  
soit près de **90%** des besoins d'investissements

Ce que le petit cycle de l'eau est aujourd'hui en capacité de financer

**6 Mds €/an,**  
soit **75%** des besoins d'investissements seulement!

## Une sous contribution de l'industrie et de l'agriculture au financement des services

	PART DES PRÉLÈVEMENTS DE L'EAU* (moyenne en litres par jour, ramenés au nombre d'habitants)	PART DE LA REDEVANCE**
Usages domestiques	48	86%
Agriculture	27	6%
Industries	25	8%

## Une situation également déplorée par les associations

France Nature Environnement, la Fondation pour la Nature et l'Homme, la LPO et Humanité et biodiversité ont pris la défense du budget des Agences de l'eau dès 2017 (*Les Echos*, 27/10/17).

# Nos propositions

### Revenir au strict respect d'un principe simple et sain

Le retour au strict respect du principe de « l'eau paie l'eau » permettrait de financer une grande partie des investissements nécessaires.

Il est paradoxal que les autorités responsables déplorent un sous-investissement dans les services d'eau tout en prélevant sur ceux-ci, et à d'autres fins, des montants importants.



### Renforcer la solidarité publique dans le respect de « l'eau paie l'eau »

Les territoires ruraux à faible densité, doivent faire face à de lourdes dépenses de renouvellement de leurs infrastructures. Avec des réseaux importants par rapport à la population desservie, ces dépenses par habitant sont estimées au double de la moyenne. Ils doivent être aidés.

Les Agences de l'eau ont contribué au soutien de l'investissement dans les services ruraux. Ce soutien est susceptible d'être renforcé dans le cadre du 11ème programme des Agences de l'eau.

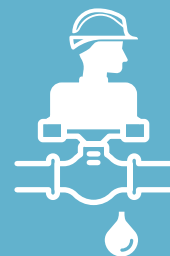
### Rééquilibrer la contribution de l'industrie et de l'agriculture

La question de la révision des contributions de l'industrie et de l'agriculture à l'économie du petit cycle de l'eau se posera nécessairement et légitimement si un effort supplémentaire était demandé aux ménages.

> Fiche **Fracture territoriale : comment aider les territoires ruraux?**

\* Source : BIPE d'après World's water, Aquastat, Eurostat, SOeS  
\*\* Source : Annexe "Agences de l'eau" au projet de loi de finances 2018

# Sous-investissement : comment inverser la tendance ?



## L'essentiel

Le constat d'un sous-investissement chronique dans les réseaux d'eau – avec les pertes en eau qui en résultent – est largement partagé. Il ne doit pas faire perdre de vue d'autres besoins d'investissements tout aussi importants pour répondre aux enjeux de qualité, de santé, lutte contre les micropolluants, réduction de calcaire dans l'eau, lutte et adaptation face au changement climatique, ... Pour inverser la tendance, chaque service d'eau devrait définir un plan d'investissement pluriannuel et un programme de renouvellement tenant compte de l'état du patrimoine local, du niveau de service à atteindre, de ce qui peut être demandé au consommateur et des soutiens complémentaires qui peuvent être mobilisés. La "loi NOTRe" peut offrir un cadre propice à cette dynamique.

## État des lieux

### Le renouvellement des réseaux d'eau potable, une nécessité nationale

**996 000 km**

de réseaux d'eau potable en France,  
75% du patrimoine « Eau Potable » global.

Un patrimoine national de

**150 Mds d'€**

Si on ne l'entretient pas,  
c'est un actif public qui perd sa valeur.



**Objectif : garantir au XXI<sup>e</sup> siècle la pérennité d'un progrès social majeur :**

- ◆ Assurer partout sur le territoire l'accès à l'eau potable
- ◆ Maîtriser la qualité de l'eau
- ◆ Préserver le milieu naturel par limitation des pertes en eau
- ◆ Assurer une continuité de service, 24H/24, 7J/7

### Un constat unanime : un déficit d'investissement d'1 milliard d'€/an pour les seuls réseaux d'eau potable

**0,58%**

Taux actuel de renouvellement  
des réseaux d'eau potable



Soit en moyenne

**1 Md€**

d'investissement/an

**1,3%**

Taux de renouvellement  
à atteindre pour répondre aux besoins



Soit un budget minimal de

**2 Mds€/an**

**+ 0,27 €/m<sup>3</sup>** soit **32 €/an** (en moyenne nationale)

sur une facture annuelle d'eau potable de 120 m<sup>3</sup>.  
Ce qui correspond à moins d'un pack de 6 bouteilles d'eau par mois par ménage.



**C'est la hausse de prix moyenne à consentir** par chaque ménage pour atteindre le niveau d'investissement requis dans les réseaux d'eau, toutes choses égales par ailleurs.

## Un niveau de renouvellement choisi par les collectivités

- ◆ Ce sont les collectivités qui fixent le niveau de renouvellement qu'elles souhaitent et le répercutent dans le prix de l'eau.
- ◆ Dans près de ¾ des contrats de délégation, les collectivités choisissent d'assurer directement le coût de renouvellement des réseaux.
- ◆ 17 mesures issues des Assises de l'eau visent à doubler le rythme de renouvellement des infrastructures de service.
- ◆ L'effort portera notamment sur des communes en difficultés structurelles, correspondant principalement à des services ruraux.

## Une approche responsable : déterminer un plan pluriannuel d'investissement et d'exploitation pour chaque service



Chaque service doit définir **son** plan pluriannuel d'investissement et d'exploitation en local, afin d'adapter **son** effort à l'état de **son** patrimoine, ainsi qu'au niveau de service à atteindre et au prix que les ménages sont en mesure de supporter.

La stratégie nécessite de tenir compte des :

- ◆ **Priorités techniques :** état du patrimoine, sécurité sanitaire et qualité, respect des normes, continuité, taux de fuite, ...
- ◆ **Priorités stratégiques :** priorités d'actions pour le pouvoir d'achat, la lutte contre le réchauffement climatique, l'adaptation à ses conséquences, la santé, l'innovation et la recherche, ...
- ◆ **Capacités d'investissement**
- ◆ **Sources de financement externes et prix de l'eau raisonnable**

## Ne pas tout sacrifier au renouvellement des réseaux

**+ 1 Md€ d'investissements nécessaires** pour couvrir ces besoins (en supplément du milliard nécessaire pour le renouvellement des réseaux d'eau potable).

**Assainissement :** de nombreuses infrastructures (stations d'épuration de première génération, usines de traitement des eaux de

surface en milieu rural...) ne sont plus **performantes ni conformes** à la réglementation.

**Les nouveaux enjeux sanitaires et de qualité de l'eau :** traitement des micropolluants, distribution d'une eau moins calcaire (décarbonatation). La prise en compte du risque de transfert de CVM dans l'eau, selon les arbitrages des

pouvoirs publics, pourrait aussi engendrer de nouveaux besoins d'investissement.

**Les enjeux liés à la transition énergétique** (méthanisation à partir des boues de stations d'épuration) ou **au réchauffement climatique** (REUT : réutilisation des eaux usées, ...)

## Capitaliser sur la dynamique de la loi NOTRe pour bâtir des stratégies locales ambitieuses

- ◆ **Les regroupements des compétences « eau » instaurés par la loi NOTRe** permettront de réfléchir avec plus de moyens sur des territoires plus larges.
- ◆ **Le prix de l'eau devra être homogénéisé au sein de chaque nouvelle intercommunalité.** Ce sera une raison supplémentaire de se poser les bonnes questions.
- ◆ **De véritables stratégies locales pour l'eau** embrassant des enjeux citoyens capitaux vont pouvoir être construites, expliquées et promues auprès des habitants de chaque territoire.



### Zoom Veolia

Les bénéfices consommateurs de l'eau adoucie

Plus de 80% des français sont concernés par une eau trop calcaire. Pour une famille, cela coûte en moyenne 250 euros par an (consommation massive de produits anti-calcaire et détergents, vieillissement prématuré de l'électroménager, ...). Pour satisfaire au mieux ses consommateurs, Veolia propose désormais une nouvelle offre d'adoucissement de l'eau collectif qui peut être adoptée par les villes : une solution à la fois économique, durable et plus saine.

# Fracture territoriale : comment aider les territoires ruraux ?



## L'essentiel

Territoires urbains et ruraux ne sont pas égaux face à l'effort d'investissement requis pour renouveler les réseaux d'eau potable. Peu densément peuplés et, maillés de longs linéaires de canalisation, les territoires ruraux ne pourront pas financer les besoins sur les réseaux avec les seules factures d'eau de leurs consommateurs : ces derniers sont trop peu nombreux par rapport aux linéaires à renouveler. Un mécanisme de solidarité nationale en contrepartie d'engagements contractualisés permettrait d'accompagner les services ruraux.

État des lieux

## Un besoin d'investissement important pour renouveler les réseaux

Au cours des années à venir, un **effort d'investissement** important sera indispensable dans le secteur de l'eau, en particulier pour renouveler les infrastructures de première génération.

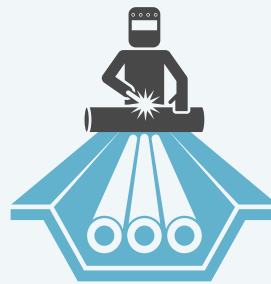
**0,58%**

Taux actuel de renouvellement des réseaux d'eau potable

Soit en moyenne

**1 Md€**

d'investissement/an



**1,3%**

Taux de renouvellement à atteindre pour répondre aux besoins

Soit en moyenne

**2 Mds€**

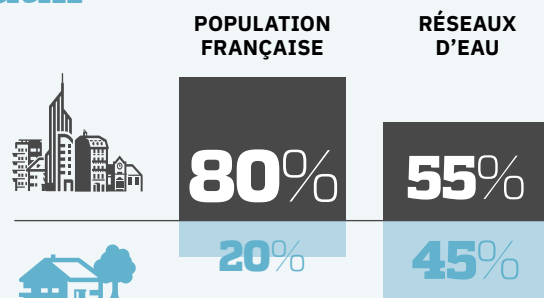
d'investissement/an

**1 Md € / an** pour les seuls réseaux d'eau potable, c'est le montant du déficit d'investissement. Il ne pourra être comblé à ressources constantes.

> Fiche **Sous investissement : comment inverser la tendance ?**

## Un effort financier deux fois plus important pour les services ruraux

Compte tenu de la **faible densité** de population, l'**effort financier** à effectuer pour combler le déficit d'investissement rapporté au nombre d'habitants est **deux fois plus important en zone rurale** par rapport à la moyenne nationale. En outre, les territoires ruraux sont davantage exposés au risque du chlorure de vinyle monomère (**CVM**).



Sur les zones où il y a moins de **100 habitants au km<sup>2</sup>**, le renouvellement des réseaux n'est plus finançable avec un prix de l'eau standard.

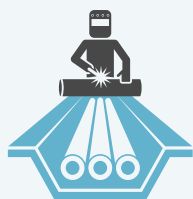
## Cas pratique



Dans une **ferme éloignée du réseau**, un **habitant** paye

**200€/an** de facture d'eau

jusque **45€/an** sont consacrés au renouvellement des canalisations



**25000 €**

c'est le montant nécessaire au renouvellement d'une canalisation de 300 mètres



**550 ans** c'est donc le temps qu'il faudrait pour financer le renouvellement de cette antenne réseau



Pourtant, une canalisation devrait en moyenne être renouvelée tous les **70 ans**

# Nos propositions

## Maintenir un prix local cohérent avec la situation de chaque territoire

Le caractère local du prix de l'eau est un principe sain qui ne doit pas être remis en cause.

Un **prix local de l'eau est cohérent avec la réalité** d'une ressource qui se capte, se traite et se consomme sur le territoire.

Ce prix local **responsabilise** les acteurs locaux qui doivent trouver les solutions au **meilleur rapport qualité-sécurité-prix** pour leur territoire et, assurer une **pédagogie de proximité** auprès des consommateurs.

## Mettre en place un mécanisme de solidarité nationale de l'eau



La mise en place d'un mécanisme de solidarité nationale permettrait de **rééquilibrer les capacités de financement des infrastructures** entre les territoires urbains et ruraux face aux enjeux d'investissements actuels.

Cette aide pourrait prendre la forme d'une **redevance spécifique**, collectée et redistribuée par les agences, en introduisant éventuellement une part de solidarité entre les agences, en fonction de leur équilibre urbain/rural.

L'attribution de ces aides devrait être conditionnée à des **engagements contractualisés** :

- ◆ respect de critères techniques;
- ◆ élaboration et suivi d'un Plan pluriannuel d'investissement;
- ◆ alimentation de la base de données Sispea\*;
- ◆ amélioration d'indicateurs clés de performance

>Fiche **Les vertus du contrat : clarifier les responsabilités, coopérer pour progresser**



# L'innovation digitale au service des réseaux d'eau



## L'essentiel

Un consensus national s'est désormais construit : il convient de doubler le niveau annuel des investissements de renouvellement des réseaux d'eau potable. Un tel effort doit nécessairement s'entourer de toutes les optimisations possibles et, notamment celles rendues possibles par la digitalisation. Les outils de gestion patrimoniale, les solutions digitales intégrées d'hypervision ou la large panoplie des IOT (Internet des Objets), optimisent les opérations et la performance du réseau, tout en maîtrisant les risques associés.

## État des lieux

### Un doublement nécessaire de l'effort pour les seuls réseaux d'eau potable



# +1 Md € annuel

devrait être investi pour le renouvellement des réseaux  
(soit 8 à 10% de la facture d'eau en moyenne)

Il faut se donner les moyens d'optimiser cet effort grâce aux nouveaux outils disponibles.

[>Fiche Sous investissement : comment inverser la tendance ?](#)

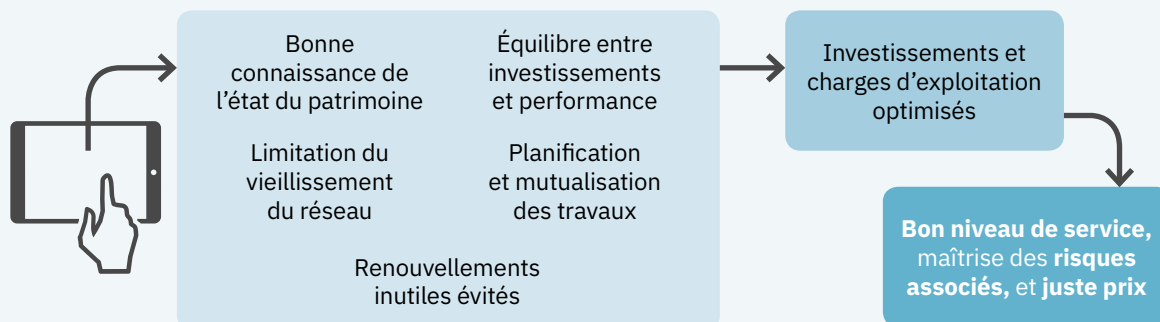
### Un intérêt de cibler au mieux les besoins de renouvellement selon différents critères



La durée de vie d'un réseau ne dépend pas uniquement de son âge.

Pour évaluer le besoin de renouvellement, il faut aussi étudier les caractéristiques techniques (matériaux...), les conditions de fonctionnement (qualité d'eau, pression, température...), l'environnement (type de sol...), le risque de transfert de chlorure de vinyle monomère (CVM) dans l'eau...

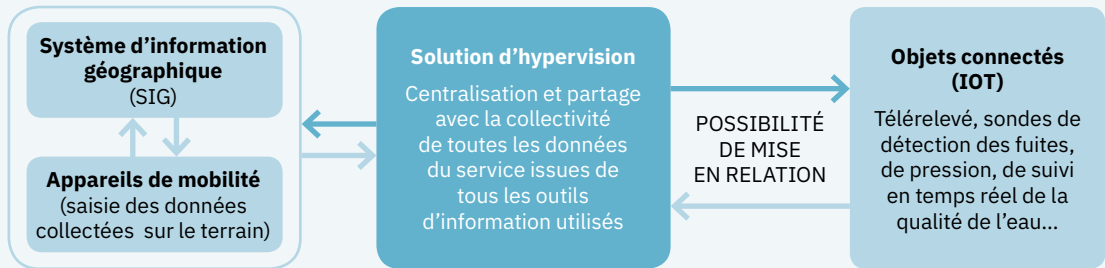
### La gestion patrimoniale, des principes reconnus pour optimiser les opérations de renouvellement





## Améliorer la gestion patrimoniale grâce à l'innovation digitale

Des outils innovants existent pour aller plus loin dans la connaissance du patrimoine



## Des analyses poussées qui permettent d'optimiser la performance

Grâce aux outils de gestion patrimoniale et aux solutions digitales **hypervision**, il est désormais possible (en toute transparence et en temps réel avec la collectivité), de :

- ◆ Analyser le risque de défaillance à partir de l'ensemble des données disponibles
- ◆ Évaluer, à l'aide de modèles statistiques prédictifs, la probabilité de défaillances par canalisation et de leurs potentielles conséquences
- ◆ Construire des programmes de renouvellement évaluant le risque et l'opportunité de mutualiser les travaux avec d'autres renouvellements ou des opérations de voirie
- ◆ Identifier l'optimum économique entre performance, travaux et actions d'exploitation

Grâce aux objets connectés, il devient possible de mieux prioriser les investissements. Couplés avec des modélisations hydrauliques et des modélisations dynamiques de qualité d'eau, ils peuvent aller jusqu'à trouver des solutions de maillage intelligentes, alternatives au renouvellement.



### Zoom Veolia

En 2016, la Métropole Européenne de Lille a lancé **Vig'iléo**, un centre d'hypervision de Veolia qui offre une vision à 360° du service de l'eau dans la métropole et qui permet *in fine* de le piloter : amélioration des performances mais aussi transparence, information immédiate des usagers, interventions techniques rationalisées, préservation de la ressource, mise en place de mesures réactives en cas de contamination bactériologique du réseau, ...

## Faire évoluer la réglementation pour accélérer la bascule digitale

En 2013,

le Ministère de la Transition écologique et solidaire a défini un **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable**. Cet indicateur de performance est un premier pas pour valoriser les efforts des collectivités dans la connaissance de leurs réseaux.

Dès aujourd'hui,

la création d'un indice relatif à la connectivité et la résilience du réseau encouragerait davantage la diffusion de l'approche digitale. Il permettrait d'évaluer :

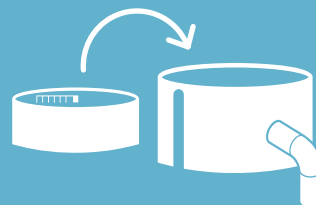
- la géolocalisation des interventions et incidents sur un SIG
- la mise en place du télérelevé et d'autres IOT
- la présence d'outils de modélisation hydraulique et qualité
- la mise en place d'une politique de gestion patrimoniale (sectorisation, cartographie des fuites, analyses métallographiques, outils prédictifs...).

Un système de bonification des aides selon les résultats de cet indicateur permettrait d'inciter au déploiement des nouveaux outils.

Dès demain,

que ce soit au nom de l'incitation aux performances économiques des collectivités locales ou de la qualité de service due aux consommateurs, il serait souhaitable de rendre obligatoire une véritable politique de gestion patrimoniale pour les réseaux dans leur ensemble, eau potable et assainissement.

# Comment accélérer les projets de méthanisation ?



## L'essentiel

La méthanisation est un procédé de transformation des déchets organiques en source d'énergie verte. Cette technologie, qui constitue un levier phare pour la transition énergétique des territoires reste relativement peu développée en France en comparaison de ses voisins européens. L'essor de la filière de méthanisation se trouve en effet freinée par de fortes contraintes réglementaires. Comment favoriser le développement des projets de méthanisation et de co-méthanisation des boues de station d'épuration avec d'autres ressources organiques ?

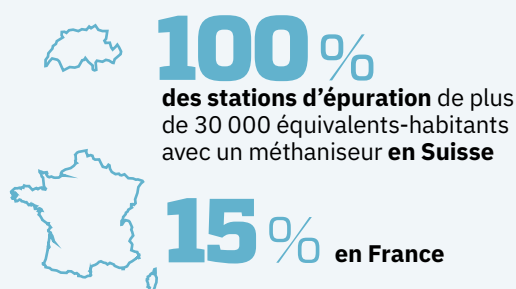
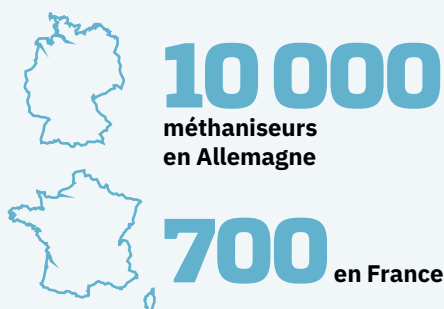
## État des lieux

### La méthanisation, un modèle d'économie circulaire

- ◆ La méthanisation valorise les matières organiques, parmi lesquelles les boues de stations d'épuration.
- ◆ Cette valorisation produit de l'énergie renouvelable : biogaz et/ou électricité en cogénération, et contribue à la baisse des émissions de gaz à effet de serre.
- ◆ La vente de cette énergie verte peut générer des ressources d'appoint et contribuer au financement des services d'assainissement.

Les projets de méthanisation des boues d'épuration, notamment ceux avec un mélange des boues avec d'autres matières organiques, ont vocation à inscrire chaque Etablissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI) dans une dynamique d'économie circulaire. Le regroupement des services d'assainissement à l'échelle de chaque EPCI constitue un formidable levier pour impulser cette dynamique « gagnante - gagnante » pour l'ensemble des parties prenantes du territoire, apte à lever les éventuelles réticences de certains services déconcentrés de l'Etat.

### La France, en retard sur ses voisins européens

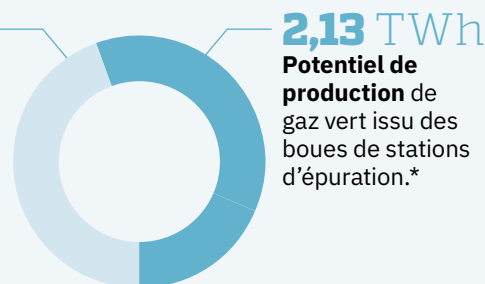


### Un fort potentiel de production de gaz vert issu des stations d'épuration

**10%**  
de gaz vert dans les réseaux d'ici 2030, c'est l'objectif fixé par la loi de transition énergétique pour la croissance verte. Déjà ambitieux en soi, cet objectif pourrait être réhaussé à 30 %.

**1,7 TWh**  
(soit 1,7 milliard de kilowattheures)

**Objectif de production nationale** de gaz vert fixé par la Programmation Pluriannuelle de l'Énergie 2018.



\* Selon l'Ademe, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie.

# Un cadre réglementaire qui freine le développement des projets de méthanisation

La réglementation française actuelle impose de nombreuses contraintes pour le mélange des biodéchets avec les boues de stations d'épuration urbaine. Du fait de ces contraintes réglementaires, on assiste aujourd'hui à des transports de nos déchets organiques par camions vers l'Allemagne et la Belgique pour qu'ils soient méthanisés sur leurs sites.

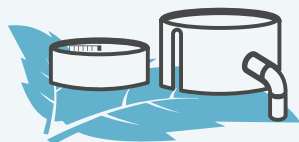


Cette réglementation, en décalage avec la plupart des standards internationaux, freine :

- ◆ le développement des projets de méthanisation sur les stations d'épuration ;
- ◆ la part de la méthanisation dans le mix énergétique français ;
- ◆ l'optimisation du bilan environnemental de la méthanisation (en raison du transport routier de gisements sur longues distances) ;
- ◆ la compétitivité de la France par rapport à des filières européennes ;
- ◆ la capacité pour les entreprises françaises d'exporter leurs technologies et savoir-faire.

## Nos propositions

### La méthanisation, une priorité en matière de transition énergétique



La transformation des stations d'épuration en sites de production d'énergies durables doit être une **priorité** de la démarche de transition énergétique.

#### 1. Faire évoluer la réglementation

Veolia propose de faire évoluer la réglementation pour permettre l'essor d'une filière d'excellence tout en garantissant la protection de la santé publique et de l'environnement.

- ◆ Autoriser la **co-méthanisation** par **mélange des boues de station d'épuration avec d'autres boues ou produits organiques non dangereux** (déchets biodégradables d'origine animale, déchets alimentaires issus des cantines...).
- ◆ Autoriser le **retour en tête des stations d'épuration de la fraction liquide des digestats issus de la méthanisation** (résultant du processus

de fermentation), après hygiénisation préalable, pour assurer un traitement optimisé.

- ◆ Autoriser les sites de méthanisation relevant du régime Installations Ouvrages Travaux et Activité (IOTA) **à basculer simplement vers un statut d'Installation Classée pour la Protection de l'Environnement (ICPE)**, dès lors qu'ils acceptent des produits organiques externes.

> Cette solution permet de diminuer les formalités administratives et encourage l'adoption du procédé de méthanisation.

#### 2. Soutenir financièrement la mise en place de la co-méthanisation

- ◆ Dans le cadre des Plans Régionaux de Prévention et de Gestion des Déchets, les Régions peuvent identifier des projets territoriaux de co-méthanisation et les subventionner, en veillant à éviter toute « guerre des gisements »
- ◆ Dans le cadre de la transition écologique, des contributions des Agences de l'eau et de l'Ademe\* permettraient également de soutenir les projets.
- ◆ L'allotissement de plusieurs sites soutiendrait l'industrialisation de la filière et permettrait de bénéficier d'économies d'échelle.



#### Zoom Veolia

Le **Mans Métropole** a choisi Veolia pour exploiter depuis 2018 la station d'épuration de la Chauvinière. Prochainement, une unité de méthanisation construite par le groupe et produisant de l'énergie verte (biogaz) à partir des boues d'épuration du site, fournira **une quantité de biogaz équivalente à celle consommée par les bus de la métropole**.

La **Communauté Urbaine d'Arras** est la première collectivité en France à avoir signé, en octobre 2018, un **Contrat de transition écologique (CTE)** avec l'État. À l'échelle du territoire, ses objectifs sont de réaliser 42 GWh/an d'économie d'énergie, 47 GW/h d'auto-production énergétique supplémentaire par an, de diminuer les émissions de gaz à effet de serre annuelles de 30.000 tonnes équivalent CO<sub>2</sub> et de créer plus de 130 « emplois verts ». Dans ce cadre, **Veolia capitalise sur son expertise dans le domaine de l'énergie et œuvre à la création d'un technocentre de la méthanisation** (un centre de formation et un lieu pour la recherche et le développement), dans l'optique de constituer une véritable filière d'excellence française.

\* Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie).

# Réutilisation des eaux usées : et si on levait les freins ?



## L'essentiel

La réutilisation des eaux usées traitées (REUT ou REUSE) est encore peu développée en France et suscite des réticences. C'est pourtant une solution d'avenir : déjà utilisée en toute sécurité dans de nombreux pays, elle permet d'économiser les ressources en eau et, donc de réduire les stress hydriques de plus en plus fréquents en France. Parce que cette technique est plus coûteuse que les prélèvements d'eau dans le milieu naturel, elle ne peut s'envisager qu'après une étude au cas par cas (niveau de stress hydrique, usage envisagé,...). Pour permettre son développement, des assouplissements réglementaires sont nécessaires : ils doivent s'inspirer des pays les plus avancés.

## État des lieux

### La ressource en eau se raréfie.

#### LA SÉCHERESSE EN EUROPE

**+ 20%**

de régions touchées  
entre 1976 et 2006



**11%** de la population atteinte toute l'année  
par un problème de rareté de la ressource en eau,  
jusqu'à **30 %** en 2030

**23%** de la population touchée en été,  
jusqu'à **45 %** en 2030\*



En France,

**85** départements

concernés par des arrêtés préfectoraux limitant l'utilisation de l'eau en août 2017. Environ 30% du territoire caractérisé par une insuffisance chronique des ressources par rapport aux besoins et inscrit en zone de répartition des eaux (ZRE) afin de permettre une gestion plus fine des prélèvements.

### La REUT ou REUSE, une solution éprouvée autour du bassin méditerranéen

#### EAUX USÉES RÉUTILISÉES

En France,

**0,2%**

En Italie,

**8%**

En Espagne,

**14%**

En Israël,

**> 80%**

### De lourds freins réglementaires

La réglementation française n'envisage que l'irrigation de cultures ou d'espaces verts et, impose de nombreuses contraintes pour ces usages (distance, terrain, techniques d'irrigation, ...). Elle n'est pas en phase avec la majorité des standards en vigueur dans le reste du monde, qui ont une approche plus large et plus souple, et qui autorisent d'autres usages que l'irrigation (lavage de véhicules, nettoyage de voiries...).

\* Selon le Bureau d'Information et de Prévisions Économiques.

## Une technique plus coûteuse, à déployer au cas par cas

Au vu des investissements à consentir en infrastructures nouvelles (transport et stockage vers les lieux d'utilisation), des surcoûts de traitement, ou encore des contraintes environnementales (réalimentation de certaines rivières en été), **la REUT n'est pas une solution systématiquement pertinente.**

**La REUT peut en revanche montrer tout son intérêt au plan local**, quand « offre » et « demande » se rencontrent dans une configuration propice, comme par exemple dans les zones de répartition des eaux (ZRE).

**Elle peut être pertinente dans le Sud de la France**, mais pas seulement : il n'a pas le monopole des territoires régulièrement sujets au stress hydrique.

## Assouplir la réglementation

- ◆ **Assouplir la réglementation en l'alignant sur les standards des pays ayant promu judicieusement la REUT**, notamment en matière d'usages agricoles, est une condition pour accélérer sa diffusion.
- ◆ Cette réglementation plus adaptée permettrait de **développer la compétitivité de l'agriculture française.**
  - Notre réglementation actuelle impose des exigences sur la qualité d'eau ainsi que des contraintes sur les types d'usages et les pratiques d'irrigation associées qui rendent le recours à la REUT compliqué pour les exploitants agricoles français.
  - La même réglementation n'interdit pourtant pas l'importation de fruits et légumes produits avec cette technique dans d'autres pays où les exigences et contraintes sont plus équilibrées.
- ◆ Cela contribuera à **renforcer l'expertise des entreprises françaises** de l'eau face à la concurrence internationale, et les soutenir dans l'essor et l'export de leurs technologies et savoir-faire.
- ◆ Les assouplissements réglementaires doivent évidemment être **définis en relation avec les autorités sanitaires et environnementales**, de sorte à veiller à ce que la protection de la santé publique et de l'environnement soit garantie.

## Arrêter une classe de qualité A+ pour des usages étendus des eaux usées traitées



Les acteurs du secteur de l'eau proposent d'introduire dans le droit français une classe de qualité d'eau traitée A+, sensiblement meilleure que la qualité A déjà définie dans les arrêtés en vigueur en France, **qui faciliterait l'utilisation des eaux réutilisées pour l'irrigation agricole et**

**faciliterait de nouveaux usages au-delà de ceux définis pour la seule agriculture** (ce que la réglementation actuelle française ne permet pas actuellement).

Ces autres usages concerneraient potentiellement l'arrosage d'espaces verts (parcs, terrains de golfs...), le nettoyage de voiries, le lavage de véhicules, le refroidissement d'îlots de chaleur et d'autres usages urbains.

### Zoom Veolia

Veolia et InVivo ont signé en juillet 2018 un accord de partenariat pour **développer l'économie circulaire dans le monde agricole.**

Ils s'engagent à développer des solutions qui conjuguent production agricole et préservation des ressources. Un projet de collaboration issu de cet accord pourrait être un projet d'irrigation en viticulture par réutilisation des eaux usées traitées.

# Eau potable : quel est le juste prix ?



## L'essentiel

À l'échelle nationale, le prix actuel de l'eau n'est pas suffisant pour couvrir les besoins d'investissements à venir. Prétendre que l'on pourrait diminuer ce prix, tout en renforçant la qualité, relève d'un discours démagogique. La France bénéficie d'un rapport qualité-prix optimal par rapport à ses voisins européens. Ce service essentiel a un coût. De nombreux français l'ont compris et sont même prêts à payer un peu plus pour le préserver.

## État des lieux

### Que recouvre le prix de l'eau ?

Si l'eau est un bien gratuit et universel qui appartient à tous, le fait de la rendre potable, de l'acheminer et de la traiter après usage est un service, qui a un coût. Ce service recouvre le prélèvement, le traitement, la distribution, la collecte et la dépollution des eaux usées, diverses taxes et redevances. Il serait donc plus précis de parler de **prix du service de l'eau** que de prix de l'eau.

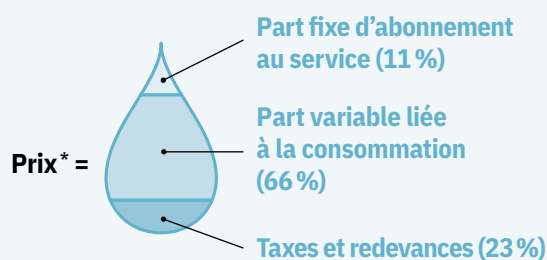
$$2 \text{ € (eau)} + 2 \text{ € (assainissement)} = 4 \text{ €}/\text{m}^3^*$$

### Le calcul du prix de l'eau

Le prix est fixé localement par chaque collectivité.

- ◆ Un prix **local**, afin de tenir compte des coûts propres à chaque territoire : ressource plus ou moins facile d'accès, importance des traitements de potabilisation à effectuer, nombre de consommateurs par kilomètre de canalisation, etc.
- ◆ Un prix **responsable**, qui couvre sans subventions cachées<sup>(1)</sup> l'ensemble des coûts du service. Les responsables locaux doivent pouvoir l'expliquer et l'assumer en toute transparence.

<sup>(1)</sup> > Fiche « **L'eau paie l'eau** » : renouer avec le modèle français.



Le prix de l'eau en France est inférieur à la moyenne européenne,

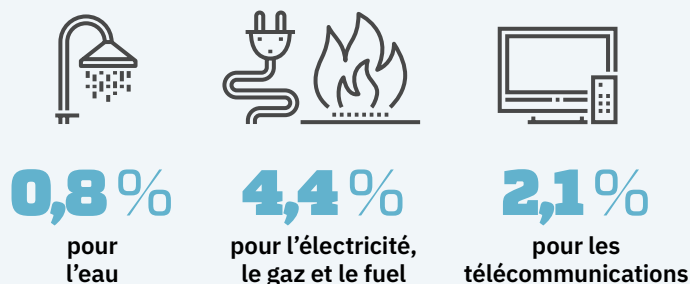
- ◆ avec une qualité supérieure,
- ◆ sans prise en charge par l'impôt.

### Le vrai prix de l'eau

**0,4 ct €/litre**

C'est le prix moyen TTC actuellement facturé (avec des disparités selon les situations locales)

### LES DÉPENSES DES MÉNAGES



\* Données SISPEA 2018 sur les données 2015 : prix au 1<sup>er</sup> janvier 2016 pour une facture 120m<sup>3</sup> : 4,04 € dont 2,03 € pour l'eau et 2,01 € pour l'assainissement.

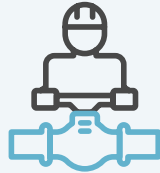


## Un équilibre économique fragile

- ◆ Les volumes consommés baissent, ce qui préserve la ressource, mais réduit en même temps les recettes des services. Les charges demeurent quant à elles quasi-identiques car elles sont essentiellement fixes.
- ◆ Accru par la loi Brottes de 2013 qui interdit les coupures d'eau en cas de factures non soldées, le coût des impayés et de la solidarité va croissant.
- ◆ L'État a accru ses prélèvements sur le prix de l'eau<sup>(1)</sup>.
- ◆ Les investissements et le renouvellement servent trop souvent de variable d'ajustement<sup>(2)</sup>.

(1) > Fiche « **L'eau paie l'eau** » : **renouer avec le modèle français**.

(2) > Fiche **Sous investissement : comment inverser la tendance?**



# 0,58%

c'est le taux de renouvellement des réseaux en 2014\*. Soit une durée de vie théorique de **175 ans**. En réalité, les réseaux doivent être renouvelés tous les **70 ans** environ.

\* Selon l'observatoire des Services publics de l'eau et de l'assainissement (données 2017)

# 1 Md €

**d'investissements supplémentaires annuels** sont nécessaires pour faire face au seul vieillissement des réseaux d'eau potable.

## Prix et qualité sont indissociables

La course au prix le plus bas possible n'a pas de sens. Un prix trop bas est signe d'une qualité faible ou d'un faible niveau d'entretien des infrastructures.

Augmenter de **10%** le prix de l'eau permettrait d'assumer une très grande partie des besoins d'investissement nécessaires.



# ± 10%

**du prix de l'eau** équivaut au coût d'un pack de 6 bouteilles d'eau par mois par ménage.

## Les Français sont prêts à payer davantage pour une eau de qualité



**Deux Français sur trois** se disent prêts à accepter une augmentation du prix de l'eau.

**54%** pour **protéger l'environnement** par de meilleurs traitements des eaux usées

**53%** pour **préserver la ressource** en luttant contre les fuites

**45%** pour bénéficier d'une eau potable de **meilleure qualité**

## Nos propositions

### Améliorer la qualité du service rendu avec des hausses de prix équilibrés

**1. Améliorer l'information des consommateurs sur la qualité et le prix.**

**2. Relever la part fixe du prix de l'eau de 14 à 30%**

pour sécuriser une part du financement des investissements. Des tarifs sociaux pour accompagner les populations les plus fragiles peuvent être instaurés.

**3. Remettre en cause les prélèvements de l'État** sur le « petit cycle de l'eau » pour générer de la capacité d'investissement.

**4. Engager des investissements rentables pour le pouvoir d'achat :** une réduction de la teneur de l'eau en calcaire permet des économies de 200 € par an par foyer.



#### Zoom Veolia

Un nouveau contrat de gestion de l'eau potable et de l'assainissement collectif a été signé, en novembre 2017, entre la **CAPA** (Communauté d'Agglomération du Pays Ajaccien) et **Kyrnolia**, filiale de Veolia. Ce contrat a prévu la **mise en place d'une tarification sociale et intelligente**, qui privilégie les habitants permanents au travers d'un tarif unique pour toutes les communes de la CAPA. Il compte également inciter les consommateurs à préserver les ressources et permettre, pour 84 % d'entre eux, de bénéficier d'une stabilité des tarifs, voire d'une diminution pour les plus modestes.



# Le droit à l'eau en France : plaidoyer pour un dispositif solidaire national



## L'essentiel

Depuis 2010, le « droit à l'eau » est érigé en droit fondamental par l'ONU (ODD n°6) : il doit permettre l'accès permanent à une eau potable de bonne qualité, en quantité suffisante, accessible et abordable ainsi qu'à des services d'assainissement pour tous. Veolia a à cœur d'en assurer la mise en œuvre concrète et a identifié de nombreuses pistes prometteuses pour y parvenir. Mais, des freins en matière de gouvernance et de financement, ainsi qu'un manque de cadre juridique limitent aujourd'hui les ambitions. Il est proposé d'appliquer pleinement le droit universel à l'eau via un dispositif national, socialement innovant et techniquement ambitieux.

## État des lieux

### Précarité hydrique et accès à l'eau

**0,8%** des revenus

Budget moyen des ménages consacré à l'eau en France

**3%** des revenus

Montant de la facture d'eau au-delà duquel un ménage est susceptible de rencontrer des difficultés pour payer sa facture d'eau\*

Le droit à l'eau peut être considéré comme effectif pour la quasi-totalité de la population française, mais il ne doit pas masquer des **situations critiques**.

**3,5 millions** de personnes en situation de "mal-logement"\*\*\*

**141 000 personnes** sans domicile fixe\*\*\*

**20 000 personnes** dans des bidonvilles

**250 000 personnes** dites « gens du voyage »

### L'eau, un droit fondamental inscrit dans la loi



**2010**

◆ L'Organisation des Nations Unies reconnaît officiellement l'accès à l'eau potable comme un droit de l'homme.

**2006**

◆ Reconnaissance par la loi française du « droit à l'eau » pour tous qui s'est notamment traduit par la protection des foyers défavorisés contre la perte d'accès à l'eau.

**2008**

◆ Décret sur la procédure en cas d'impayés des factures d'eau.

**2011**

◆ **Loi Cambon** relative à la solidarité dans le domaine de l'eau.

**2013**

◆ **Loi Brottes** interdisant les coupures d'eau pour impayés en résidence principale.

### La réglementation actuelle a des limites

- ◆ Le principe de « droit à l'eau » se traduit par la mise en place de diverses aides financières : tarification sociale, Fonds de solidarité pour le logement (FSL), programme Eau Solidaire, projet Chèque Eau,... Ces aides bénéficient à la population **directement abonnée** au service de l'eau.
- ◆ L'absence de risque de coupure d'eau entraîne un moindre recours au FSL et, en parallèle, une **augmentation des impayés**. Le lien social créé entre personnes fragilisées et services sociaux, via les opérateurs, se distend.

◆ En habitat collectif, soit près d'un logement sur deux, les habitants ne sont pas éligibles aux aides puisque l'abonnement au service est collectif.

◆ Les personnes sans domicile fixe ou mal-logées, dont l'accès à l'eau est le plus menacé, sont les moins soutenues puisque **non-abonnées**.

## Plusieurs réponses déjà testées par Veolia



- ◆ Dispositifs de « Chèques eau » pour le paiement des factures, selon des critères d'attribution définis par les collectivités
- ◆ Programmes intégrés d'aide aux ménages en situation de fragilité financière, animés par des équipes Veolia dédiées à l'échelle d'un territoire après accompagnement ciblé
- ◆ Tarifs sociaux adaptés notamment dans le cadre des expérimentations tarifaires permises par la Loi Brottes
- ◆ Pédagogie de proximité menée par les équipes dédiées auprès des populations potentiellement concernées par des situations de fragilité financière (maîtrise des consommations)
- ◆ Développement et soutien des médiations mutualistes de proximité (PIMMS : Point Information Médiation Multi Services)
- ◆ Accompagnement ciblé des structures de logements collectifs en difficulté

## Nos propositions

### Traduire le droit à l'eau par un dispositif national, solidaire et universel



Un dispositif solidaire qui garantisse à tous, en tout point du territoire, l'accès à une eau potable de qualité, dans des conditions soutenables pour chacun, que l'on soit ou non abonné au service d'eau, que l'on ait ou non un logement.

Cette aide universelle se substituerait, mais sur un périmètre beaucoup plus large, aux différents dispositifs déployés jusqu'ici ponctuellement.

#### 1. Généraliser une aide « solidaire » pour toutes les personnes disposant d'un logement

Une aide de 60 à 100 millions d'euros par an est nécessaire pour couvrir l'ensemble des besoins d'accès à l'eau du territoire.

Cette aide doit être généralisée pour toutes les personnes disposant d'un logement, quelle que soit leur situation : abonné direct ou à titre collectif, usager proactif dans sa

demande d'aide ou personne mal informée de ses droits.

Elle doit pouvoir être fléchée afin de ne permettre exclusivement que le règlement de dépenses d'eau.

Les conditions d'attribution de cette aide doivent pouvoir s'appuyer sur des données sociales et fiscales transmises par l'Administration (quotient familial, Revenu de solidarité active, couverture maladie universelle, ...).

#### 2. Généraliser l'implantation de points d'eau publics gratuits

La proposition de loi Lesage, adoptée en juin 2016, visant à la "mise en œuvre effective du droit à l'eau potable et à l'assainissement", doit être réactivée.

Elle souligne la nécessité de disposer, dans chaque commune, de points d'eau potable en libre-service :



**Fontaines publiques gratuites**  
dans toutes les collectivités compétentes en matière d'eau



**Toilettes publiques**  
dans toutes les communes de plus de 3 500 habitants



**Douches publiques**  
dans toutes les communes de plus de 15 000 habitants



**Des bornes-fontaines monétiques**  
à carte peuvent également être envisagées, avec des droits attribués de façon nominative



#### Zoom Veolia

VoisinMalin, dans le cadre de partenariats avec le programme Eau Solidaire de Veolia Eau d'Île-de-France, est missionné pour passer des messages de service public dans des quartiers en manque de confiance vis-à-vis des services publics : maîtrise de sa consommation d'eau, sensibilisation aux bonnes pratiques pour réduire la consommation et faire des économies, explication des mécanismes de l'individualisation du comptage d'eau et de la facturation,...

# Les vertus du contrat : clarifier les responsabilités, coopérer pour progresser

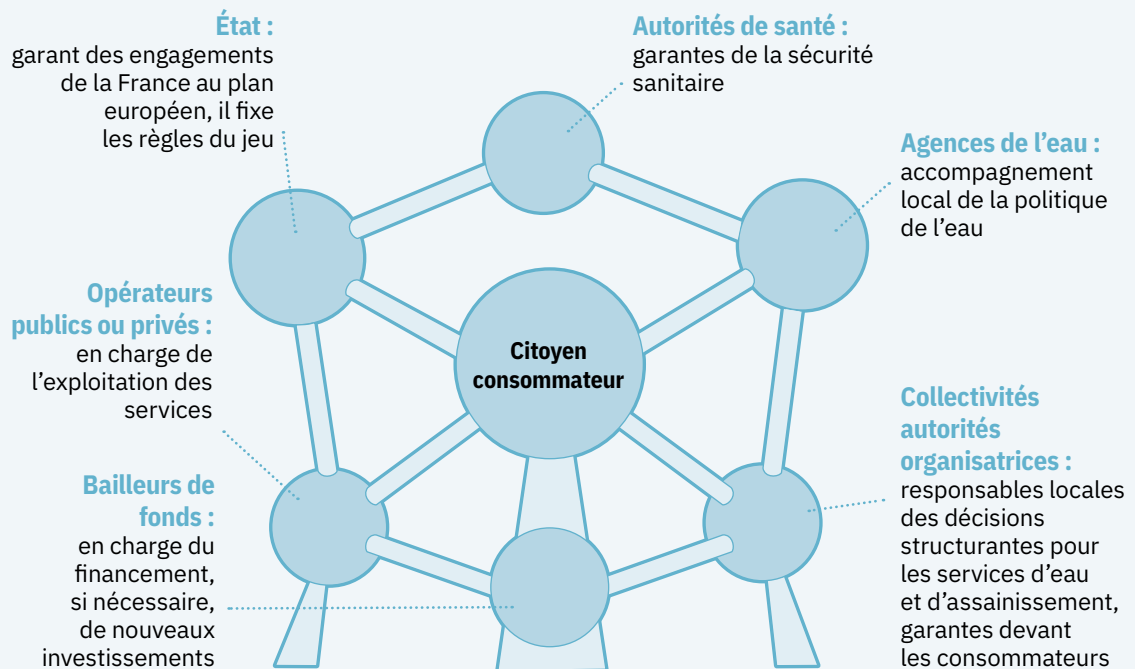


## L'essentiel

Les acteurs du secteur de l'eau font face à de nombreux défis : entretien et renouvellement du patrimoine, exigences sanitaires, changement climatique, péréquation territoriale dans un contexte de tension sur les ressources financières,... Développer la contractualisation des rôles et des responsabilités des différents acteurs, notamment entre entité organisatrice et opérateur, constitue un levier majeur de réponse aux exigences de performance et de transparence.

## État des lieux

### De nombreux acteurs en interaction



### Des enjeux décisifs à relever ensemble

- ◆ Investir dans le **renouvellement du patrimoine**
- ◆ Répondre aux nouvelles **exigences sanitaires et de qualité** (CVM, micropolluants,...)
- ◆ Assurer **vis-à-vis des consommateurs** la meilleure qualité de service, la pédagogie et la transparence de l'information
- ◆ Répondre au **défi environnemental et climatique**
- ◆ Assurer un **rééquilibrage des capacités de financement** des infrastructures entre les territoires urbains et ruraux
- ◆ S'assurer de la **bonne utilisation des ressources financières** et vérifier l'atteinte du niveau de qualité attendu
- ◆ Identifier de **nouvelles ressources financières** pour porter ces défis
- ◆ **Faire évoluer le modèle économique** trop assis sur les volumes consommés

## Renforcer la coopération pour répondre aux attentes de tous

Au regard de l'importance des enjeux, chaque acteur doit pouvoir assurer une mission cohérente avec ses moyens et s'engager auprès des autres. Ce fonctionnement présente plusieurs avantages :

### Responsabilisation des acteurs

**Garantie pour le contribuable et le consommateur** que les efforts demandés ne sont pas sans contrepartie



### Garantie pour les bailleurs de fonds :

plus les règles du jeu sont lisibles, plus les prêts nécessaires au financement des nouveaux investissements seront susceptibles de bénéficier de conditions favorables

**Systematiser la contractualisation entre collectivités organisatrices et opérateurs pour préciser les droits, devoirs, rôles et responsabilités de chacun.**

**Que l'opérateur soit public (régie ou assimilé) ou privé**, il doit s'engager par contrat, vis-à-vis de la collectivité organisatrice, **sur quelques objectifs quantifiés** :

- ◆ un niveau de performance à atteindre ;
- ◆ avec un dispositif de reporting auditable pour vérifier le respect des engagements.

De son côté, **l'autorité organisatrice** doit s'engager **auprès de son opérateur** à lui **donner les moyens** de remplir sa mission :

- ◆ **engagements en matière d'investissements** ;
- ◆ en décrivant les éventuels services qu'elle s'engage à lui rendre grâce à ses moyens propres (support technique, administratif), et qui doivent être facturés à l'opérateur à leur juste coût.

Le contrat doit prévoir des **rencontres périodiques** pour faire le point sur l'atteinte des objectifs et sur les enjeux du service, ainsi qu'**une communication pédagogique auprès des consommateurs**.

### Accompagner cette ambition

- ◆ **Doter toutes les régies de la personnalité juridique** afin de formaliser leurs responsabilités (recommandation du Conseil Général de l'Environnement et du Développement Durable)
- ◆ **Conditionner l'attribution des aides des Agences de l'eau** à la mise en place de tels contrats

**Promouvoir et étendre cette logique d'engagements réciproques entre toutes les parties prenantes**

Par exemple :

- ◆ **conditionner systématiquement l'attribution des aides des Agences de l'eau au respect d'engagements**, par exemple sur l'atteinte d'un certain niveau de performance ou de connaissance du patrimoine, ou encore sur la transmission effective des indicateurs du service à la base de données nationale\* ;
- ◆ **soutenir une rédaction des contrats d'objectifs entre l'État et les Agences de l'eau**, qui soit cohérente avec les ambitions affichées lors des Assises de l'eau, notamment sur l'accompagnement des collectivités et la mobilisation de moyens financiers dans la durée.



### Zoom Veolia

**87%**

C'est l'**objectif de rendement de réseau** sur l'année 2018, fixé par le contrat entre le

**Grand Lyon et Veolia.**

Un système de bonus-malus et la réalisation des investissements nécessaires ont régulièrement permis de dépasser l'objectif.

\* Observatoire des services publics d'eau et d'assainissement (Sispea) renseigné par moins d'un service sur deux en 2014.

# Instaurer des rendez-vous périodiques pour concilier performance et transparence



## L'essentiel

L'économie des services d'eau est de plus en plus sous tension : besoins d'investissement croissants, poids des impayés, poursuite de la baisse des recettes assises sur les m<sup>3</sup> consommés... Le risque : voir se généraliser une gestion court-termiste des services d'eau et d'assainissement. L'alternative : engager aussi bien opérateurs publics que privés dans une même dynamique de performance durable. Notre proposition : planifier des rendez-vous périodiques tous les trois à cinq ans, inscrits dans une démarche de contractualisation, afin d'assurer des prises de décision pertinentes qui tiennent compte du niveau de la performance, du plan d'investissement nécessaire et du prix du service.

## État des lieux

### Une situation des services d'eau qui aspire à un changement culturel

D'importants investissements doivent prochainement être engagés, entraînant un impact significatif sur le prix de l'eau.

- ◆ Les enjeux de qualité de l'eau doivent être présentés **de manière transparente** à l'ensemble de la population.
- ◆ L'adhésion du consommateur suppose une **communication efficace et responsable** des acteurs du secteur de l'eau.
- ◆ Elle est également conditionnée à la **garantie du meilleur niveau de performance et de transparence**.

Cela passe par un nouveau mode de relation entre collectivités et acteurs privés, basé sur la **gouvernance partagée** : c'est ce que Veolia propose en passant du modèle de DSP (Délégation de Service Public) au **modèle de CSP (Contrat de Service Public)**. Cela passe aussi par un pilotage optimum de la performance par les collectivités locales, quel que soit le mode de gestion du service de l'eau.

### Une nécessité de piloter la performance de tous les services d'eau

La **performance des services d'eau et d'assainissement doit s'inscrire dans la durée** : organisée, audité, challengée, pilotée en cohérence avec la vision stratégique de la collectivité.

- ◆ **Les nouvelles « délégations » de Service Public ou autres formes modernes de « CSP » s'inscrivent déjà dans une démarche contractualisée de pilotage de la performance et de transparence** : remise en concurrence à intervalles réguliers, contractualisation d'objectifs assortis de pénalités, définition d'un programme d'investissement, obligations de reportings et d'audit, révisions périodiques en cours de contrat.
- ◆ **Ce modèle permet de stimuler la performance et de fournir en toute transparence** les éléments nécessaires à la compréhension du service par les différentes parties prenantes (collectivités, consommateurs, ...).

Pourquoi ne pas **l'étendre** aux services en gestion publique, **en l'adaptant** à l'absence de mise en concurrence formalisée par un appel d'offres ?

## Poser et challenger en transparence la stratégie de chaque service grâce à des revues périodiques

3 à 5 ans, c'est la fréquence préconisée pour organiser une **revue systématique et complète** de chaque service d'eau et d'assainissement, qu'il soit en gestion privée ou publique.

Cette revue reposerait sur un **rapport préparatoire** et débouche sur des **décisions**, avec des objectifs contractualisés fixés à l'opérateur (public ou privé).

Le rapport préparatoire et les conclusions de l'assemblée délibérante sont des **documents publics**.



### Ordre du jour

- ✓ Rappel des enjeux stratégiques
- ✓ Besoins d'investissement
- ✓ Objectif et trajectoire sur les 5 prochaines années
- ✓ Bilan de la performance
- ✓ Appréciation du prix de l'eau

## Le rapport préparatoire : une vision large de la performance et des enjeux du service

Une **étude normée, réalisée par un tiers accrédité**, sert de base aux débats du rendez-vous périodique.



## Construire et contractualiser une dynamique de progrès

Que le service d'eau soit **en gestion publique ou privée**, les rendez-vous périodiques vont de pair avec une **contractualisation systématique** de la relation entre entité organisatrice et opérateur.

Une fois la vision stratégique arrêtée par la collectivité :

- ◆ Des **objectifs de performance quantifiés** sont fixés à l'opérateur...
- ◆ ...mais avec des **engagements pris en retour** par l'autorité organisatrice (par exemple sur les investissements qui sont de sa responsabilité).



L'attribution des **aides des Agences de l'eau** devrait être conditionnée au **respect des rendez-vous périodiques** et de la démarche de contractualisation.

>Fiche **Les vertus du contrat : clarifier les responsabilités, coopérer pour progresser**

## Systematiser un véritable rapport d'activité annuel pour chaque service

L'évaluation et l'orientation stratégique d'un service repose sur une analyse approfondie. Cette analyse doit être alimentée par des **données fiables et normées**.

Tout service, quel que soit son mode de gestion, devrait dès lors produire une **publication annuelle, type rapport d'activité**, afin de faire le point sur les différentes étapes et permettre une compilation progressive des informations.

Il devrait inclure une description de l'organisation, les données d'activité, les indicateurs de performance, des pistes de progrès, le bilan comptable et, pour les opérateurs publics, une mention chiffrée des prestations effectuées par d'autres services publics.



### Zoom Veolia

**C'est toujours dans le cadre d'un contrat que Veolia met en œuvre ses compétences au service d'une autorité publique.** Les comptes des contrats de DSP sont publics : ils sont remis chaque année avec le **rapport annuel du délégataire** à la collectivité et à la Commission consultative des services publics locaux (CCSPL) et peuvent être consultés sur demande par le public. Ils sont régulièrement contrôlés par la Chambre Régionale des Comptes et lors des audits de la collectivité.