



Rapport d'étape sur la mise en œuvre de l'expérimentation pour une tarification sociale de l'eau

SOMMAIRE

I – CADRE GENERAL.....	3
1) CONTEXTE.....	3
2) LA LOI « BROTTESS ».....	3
3) L'INSTRUCTION DU GOUVERNEMENT DU 4 MARS 2014.....	4
II – ETAT D'AVANCEMENT DES DISPOSITIFS EXPERIMENTAUX.....	5
1) PANORAMA DES COLLECTIVITES EXPERIMENTATRICES	5
2) ETAT D'AVANCEMENT.....	7
III – PREMIERS CONSTATS SUR LES DISPOSITIFS MIS EN ŒUVRE.....	9
1) HABITANTS CONCERNES	9
2) PROJETS DES COLLECTIVITES.....	9
3) CRITERES UTILISES POUR DEFINIR LES BENEFICIAIRES DES DISPOSITIFS EXPERIMENTAUX.....	11
4) ESTIMATION DES COUTS DE GESTION.....	12
IV – FOCUS SUR CERTAINS PROJETS	14
V – LES INTERROGATIONS SUR LA SUITE / FIN DE L'EXPERIMENTATION.....	39
VI – METHODOLOGIE RELATIVE AU SUIVI DE L'EXPERIMENTATION ET CONTACTS	40
1) METHODOLOGIE RELATIVE A L'EXPERIMENTATION	40
2) PRESENTATION DES INDICATEURS DE SUIVI	41

I – Cadre général

Cette première partie a pour vocation de présenter le contexte législatif dans lequel s'intègre l'expérimentation pour une tarification sociale de l'eau ainsi que sa mise œuvre.

1) Contexte

L'expérimentation pour une tarification sociale vise à apporter des réponses opérationnelles pour rendre l'eau accessible, dans des conditions économiques acceptables pour tous, conformément à l'article L 210-1 du code de l'environnement.

Plusieurs hypothèses avaient été évoquées dans le cadre des travaux du Comité National de l'Eau et de sa commission chargée du suivi du prix et de la qualité des services publics de l'eau et de l'assainissement :

- une tarification spécifique pour les bénéficiaires de la CMUc, prenant en compte le nombre de personnes au foyer, le revenu du foyer ;
- attribution de chèque « eau » aux bénéficiaires de la CMUc pour le paiement des charges locatives ou de la facture d'eau ;
- attribution d'une aide aux biens essentiels concernant l'eau et l'énergie.

Diverses solutions ont par ailleurs été évoquées afin d'offrir une aide équivalente aux résidents en immeubles collectifs d'habitation : attribution de chèque eau, individualisation des abonnements des usagers économiques présents dans ces immeubles, répartition des charges d'eau en fonction du tarif ménages pour ceux-ci.

Compte tenu de l'organisation spécifique des services d'eau et d'assainissement, cette expérimentation a été lancée de sorte d'identifier des solutions adaptées aux différentes situations, en évaluant l'impact sur les divers usagers et les coûts de gestion.

2) La loi « Brottes »

L'article 28 de la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes, dite loi « Brottes », introduit, pour les collectivités qui le souhaitent, la possibilité d'une expérimentation en vue « *de favoriser l'accès à l'eau et de mettre en œuvre une tarification sociale de l'eau* », dans les conditions prévues par l'article 72 de la Constitution.

Les collectivités volontaires ont la possibilité, pendant cinq ans, de mettre en place de nouvelles tarifications de l'eau et/ou de l'assainissement, ainsi que des systèmes d'aides au paiement de la facture d'eau afin de garantir un meilleur accès à ces services. Ainsi, en application du 2ème alinéa de l'article 28, l'expérimentation peut porter sur :

- la définition de tarifs tenant compte de la composition ou des revenus du foyer pouvant inclure une première tranche de consommation gratuite ;
- l'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau ou pour l'accès à l'eau.

Pour le financement des dispositifs, l'expérimentation permet également :

- le financement par le budget général de tout ou partie du montant de l'aide attribuée pour le paiement des factures d'eau, en dérogation de l'article L. 2224-2 du CGCT qui définit la règle d'interdiction pour les communes de prendre en charge dans leur budget propre des dépenses au titre des services publics d'eau et d'assainissement ;
- d'élever le montant maximal de la subvention attribuée au FSL à 2 %, en dérogation de l'article L. 2224-12-3-1 du CGCT permet aux services publics d'eau et d'assainissement de contribuer, au moyen d'une subvention, au financement de ces aides dans la limite de 0,5 % des montants hors taxes des redevances d'eau et d'assainissement perçues.

A l'issue de cette expérimentation, les solutions mises en œuvre qui se seront révélées les plus pertinentes, cohérentes et efficaces, pourront être généralisées à l'ensemble du territoire.

3) L'instruction du gouvernement du 4 mars 2014

L'instruction du gouvernement du 4 mars 2014 précise les modalités d'application de cet article 28, son cadre légal et son calendrier. Après avoir présenté l'enjeu de l'expérimentation, l'instruction expose dans une deuxième partie la nature juridique et les caractéristiques des collectivités autorisées à participer à l'expérimentation. Cette expérimentation peut être engagée par toutes les collectivités qui assurent tout ou partie des missions constituant un service public d'eau potable ou d'assainissement au sens de l'article L. 2224-7 du code général des collectivités territoriales (CGCT). Une troisième partie expose la procédure et les éléments de calendrier. Il est ainsi précisé qu'une collectivité peut se porter candidate après délibération de son assemblée, et que cette candidature doit être portée à la connaissance du préfet avant le 31 décembre 2014, sur la base d'une note de présentation de son projet d'expérimentation dont la composition indicative est précisée en annexe de cette instruction.

Enfin, l'instruction précise les modalités du suivi de l'expérimentation, qui devra être effectué par la direction générale des collectivités locales du ministère de l'intérieur et par la direction de l'eau et de la biodiversité du ministère chargé de l'environnement.

Le comité national de l'eau (CNE), et en son nom le comité consultatif sur le prix et la qualité des services publics d'eau et d'assainissement, a la charge de rédiger les rapports d'évaluation des expérimentations menées, rapports communiqués aux collectivités pour observations. En parallèle, les collectivités doivent assurer, à l'échelon local, un suivi au sein de leur rapport sur le prix et la qualité des services (RPQS) rédigé annuellement et soumis à la délibération de l'assemblée compétente.

II – Etat d'avancement des dispositifs expérimentaux

1) Panorama des collectivités expérimentatrices

Le décret n° 2015-962 du 31 juillet 2015 liste les 50 collectivités retenues pour participer à l'expérimentation pour une tarification sociale de l'eau. Le dossier d'une collectivité n'a pu être intégré au dispositif en raison d'un dépôt tardif de la candidature.

Ces 50 collectivités sont issues de 11 des 13 régions métropolitaines (aucune collectivité de la région Centre-Val de Loire et Corse ne se sont portées candidates) et 3 des 5 départements d'outre-mer (Guyane, Martinique, Réunion). Elles desservent une population de l'ordre de 12 millions d'habitants.

Figure 1 : Carte des collectivités expérimentatrices en métropole

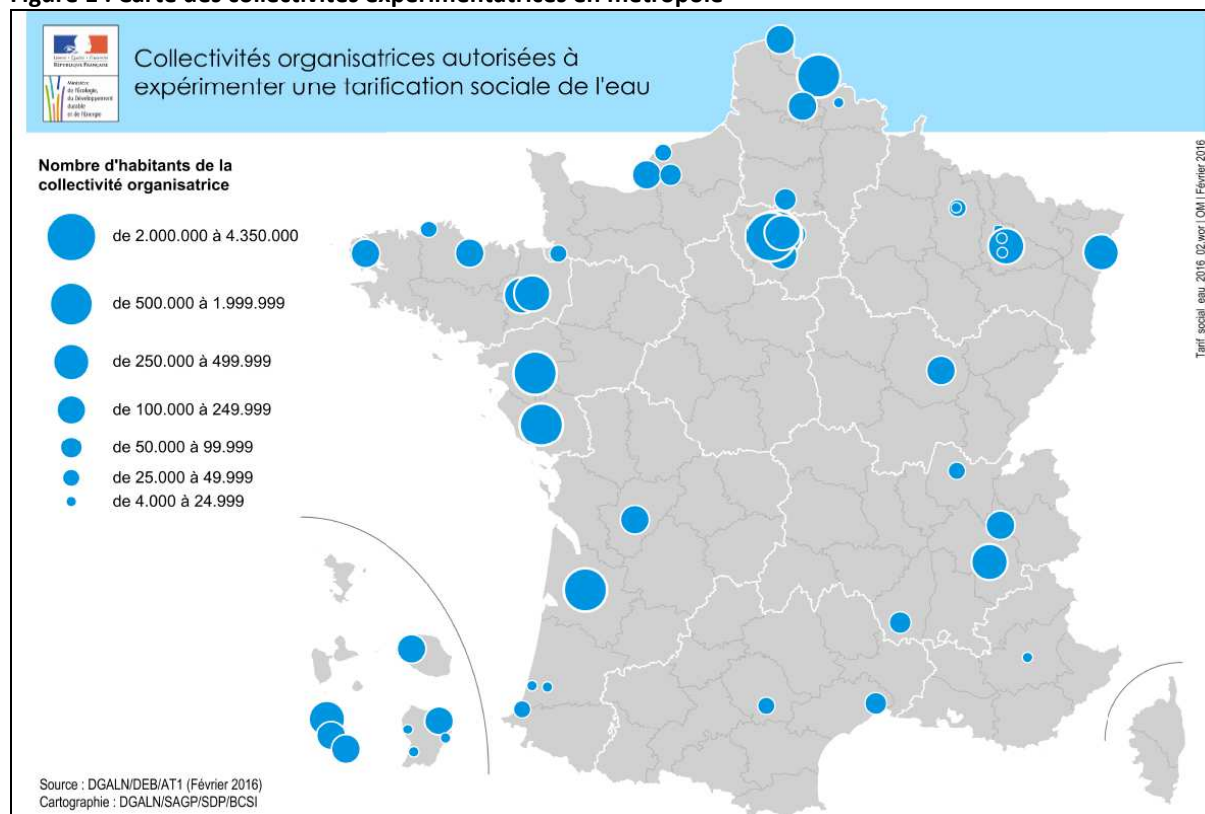
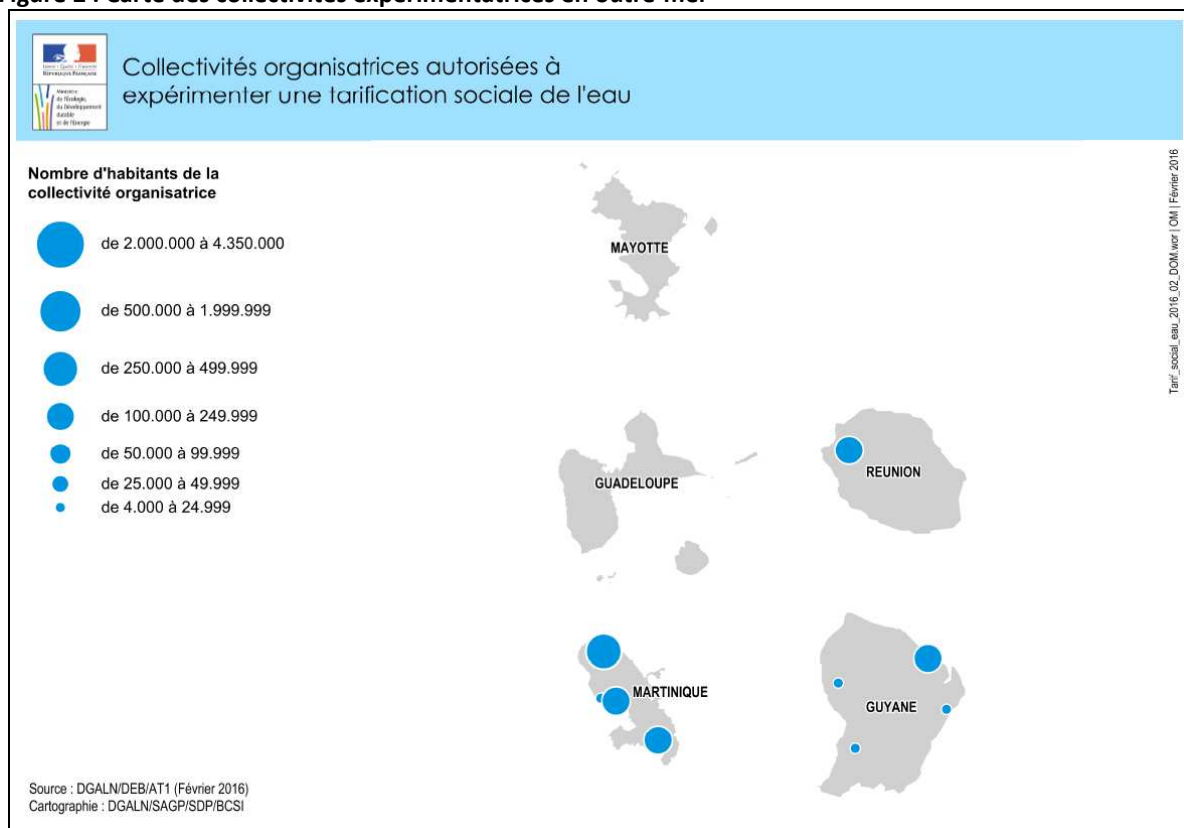
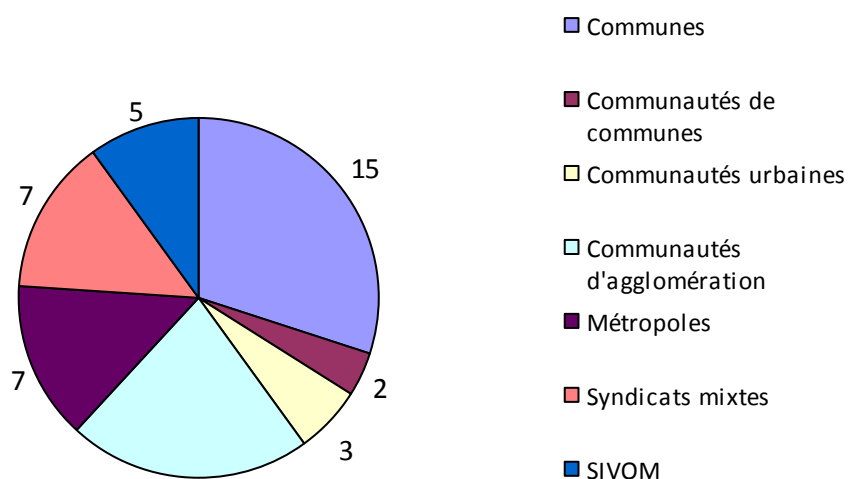


Figure 2 : Carte des collectivités expérimentatrices en outre-mer



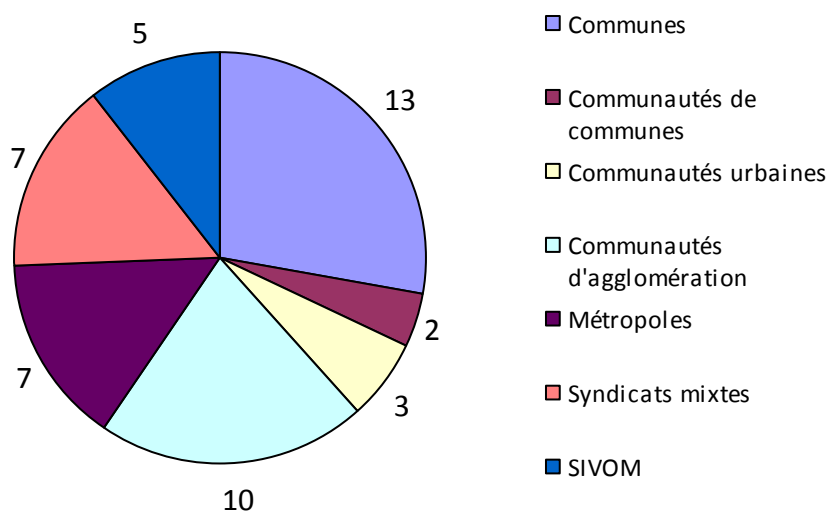
Les collectivités autorisées à expérimenter reflètent les différents types de collectivités organisatrices des services d'eau et d'assainissement : communes, établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre et syndicats. Les communes et les communautés d'agglomération sont les plus représentées.

Figure 3 : Statut des 50 collectivités autorisées à expérimenter (décret du n° 2015-962 du 31 juillet 2015)



Depuis la publication du décret n° 2015-962 du 31 juillet 2015 modifiant et complétant la liste des collectivités territoriales et de leurs groupements retenus pour participer à l'expérimentation en vue de favoriser l'accès à l'eau et de mettre en œuvre une tarification sociale de l'eau fixée par le décret n° 2015-416 du 14 avril 2015, trois collectivités, la ville de Denain pour l'eau potable, ainsi que la commune de Verdun et la Communauté d'Agglomération du Grand Verdun, respectivement pour l'eau potable et pour l'assainissement, ont indiqué au Ministère chargé de l'écologie qu'elles renonçaient à mettre en place un dispositif expérimental. En tenant compte de ces désistements, non pris en compte par le décret, le panorama est le suivant :

Figure 4 : Statut des 47 collectivités expérimentatrices



2) Etat d'avancement

Chaque collectivité lance la mise en œuvre concrète des mesures qu'elle choisit d'expérimenter selon son propre calendrier.

Selon les dernières informations disponibles, le calendrier de mise en œuvre est le suivant :

- **Sept projets mis en œuvre dès 2015**
 - SEDIF, Syndicat de l'eau du Dunkerquois, Bordeaux
 - En avril : Communauté urbaine du Grand Nancy
 - En juillet : Rennes, Saint-Paul-les-Dax, Syndicat intercommunal d'eau et d'assainissement du Marensin
- **Onze projets mis en œuvre en 2016**
 - En janvier : Syndicat des eaux du bassin de l'Ardèche, Ville de Bayonne (pour les individualisés), Ville de Bourg-en-Bresse, Métropole de Brest, Communauté d'agglomération Evry Centre Essonne (= Grand Paris Sud), Communauté de l'agglomération havraise, Métropole européenne de Lille
 - En février : Saint-Brieuc Armor Agglomération
 - En juin : Nantes métropole, Communauté d'agglomération Est Ensemble, Syndicat intercommunal d'eau et d'assainissement du bassin de Pompey

- **Quatre projets mis en œuvre ou en cours de l'être en 2017**
 - En janvier : Ville de Castres, Ville de Bayonne (pour les collectifs), Communauté d'agglomération creilloise,
 - A venir : Communauté urbaine du Grand Dijon, Digne-les-Bains

Ce calendrier de mise en œuvre traduit le temps nécessaire pour les collectivités pour élaborer leur projet et soulever les éventuelles difficultés à leur mise en œuvre.

Sans prolongement de l'expérimentation, les collectivités disposeront d'au mieux trois ans de recul pour évaluer l'efficacité et l'efficacité de leur dispositif, la plupart ne disposant que d'une ou deux années pour expérimenter leur dispositif.

III – Premiers constats sur les dispositifs mis en œuvre

Un travail collaboratif a été mis en place entre les collectivités et les ministères concernés par l'expérimentation, ayant notamment comme objectif de déterminer quelles données seraient utiles pour obtenir, à tout moment, une photographie des projets expérimentaux.

Les ministères ont ainsi sollicité les collectivités concernant leur projet, sur la base d'un tableau, afin de recueillir des données précises et exploitables concernant la description du projet (cf. partie VI sur la méthodologie).

Cette partie a été élaborée à partir de l'exploitation de résultats détaillés communiqués par 26 collectivités expérimentatrices, qui représentent une population totale de 10,2 millions d'habitants.

1) Habitants concernés

Parmi les 26 collectivités de l'échantillon, 15 collectivités ont renseigné les champs :

- « population desservie », qui représente le nombre d'habitants desservis par le service public d'eau et/ou d'assainissement dont est responsable la collectivité
- et « population concernée », qui représente le nombre estimé d'habitants éligibles au système d'expérimentation mis en place.

Pour ce sous-ensemble, 1,12 millions d'habitants sont concernés par les mesures expérimentales parmi les 7,22 millions d'habitants desservis. C'est donc en moyenne 15,5 % de la population du territoire desservi par les collectivités expérimentatrices qui peut bénéficier du dispositif expérimental mis en œuvre.

2) Projets des collectivités

Les données reçues des 26 collectivités permettent de connaître les dispositifs prévus, selon le stade d'avancement des réflexions menées.

Comme cela a été présenté plus haut, le dispositif expérimental prévoit quatre dispositions dérogatoires :

- la définition de tarifs tenant compte de la composition ou des revenus du foyer pouvant inclure une première tranche de consommation gratuite ;
- l'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau ou pour l'accès à l'eau ;
- une participation accrue au FSL pouvant aller jusqu'à 2% du budget du service ;
- le financement par le budget général de tout ou partie du montant de l'aide attribuée pour le paiement des factures d'eau.

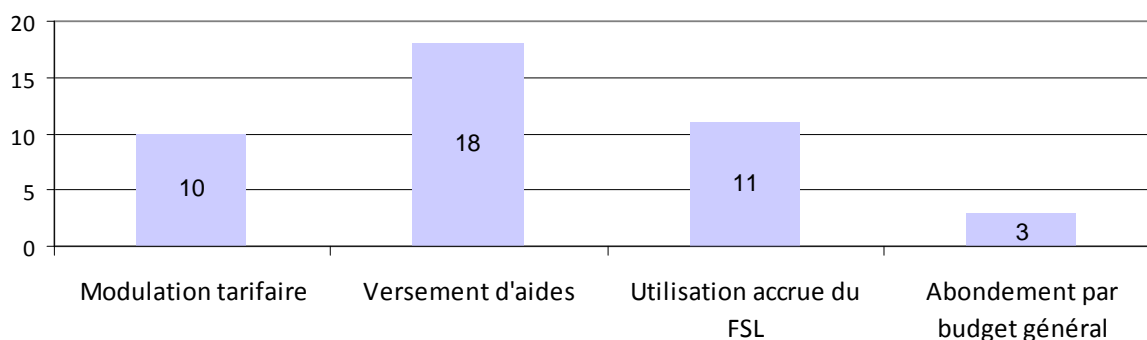
Les types de projets envisagés ne sont pas exclusifs et peuvent être combinés selon les souhaits de la collectivité.

Ainsi, la majorité des 26 collectivités souhaite intervenir par le versement d'aides pour l'accès à l'eau.

Dix collectivités souhaitent instaurer une modulation tarifaire, dont deux de façon exclusive, sans prévoir en complément de versement d'aide et/ou d'augmentation de la contribution au FSL. Ce sont d'ailleurs les deux seules collectivités qui n'utilisent aucun de ces deux dispositifs d'aide.

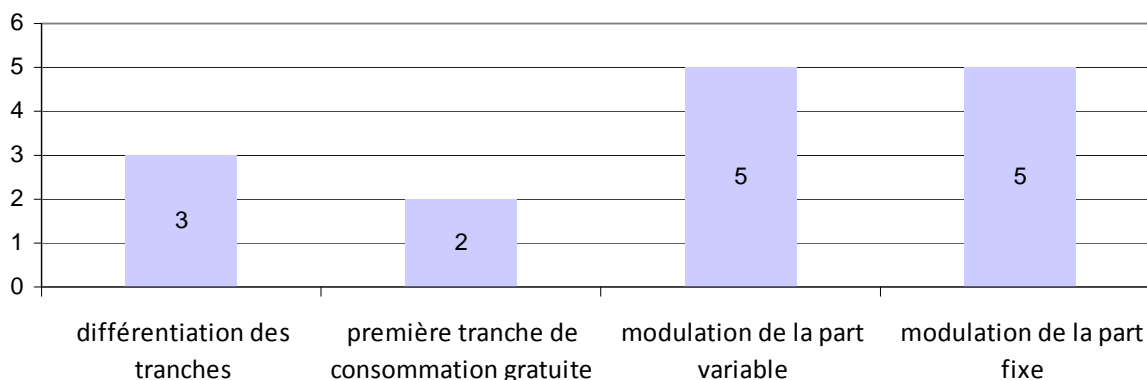
La plupart des collectivités du panel financent leur dispositif expérimental sur le budget annexe de l'eau et de l'assainissement, trois collectivités seulement utilisant la possibilité offerte de financer tout ou partie du dispositif par le budget général.

Figure 5 : Axes d'intervention envisagés par les collectivités (23 données disponibles)



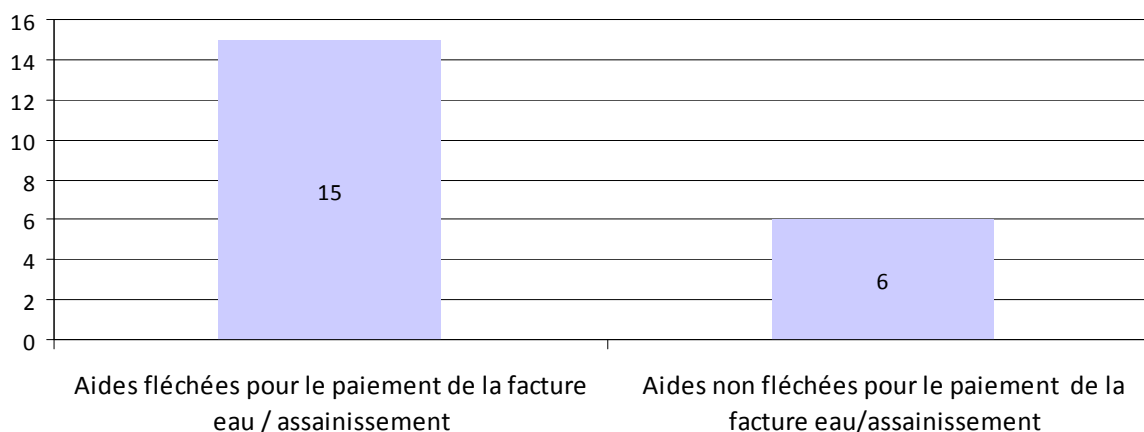
Parmi les 10 dispositifs de modulation tarifaire, la modulation de la part variable et/ou de la part fixe sont les plus fréquemment utilisées, deux collectivités n'ayant mis en place ni l'une, ni l'autre. La différenciation des tranches de tarification et une première tranche de consommation gratuite ne sont mises en place que dans un nombre limité de cas.

Figure 6 : Type de modulation tarifaire employée, pour les 10 collectivités utilisant cette possibilité



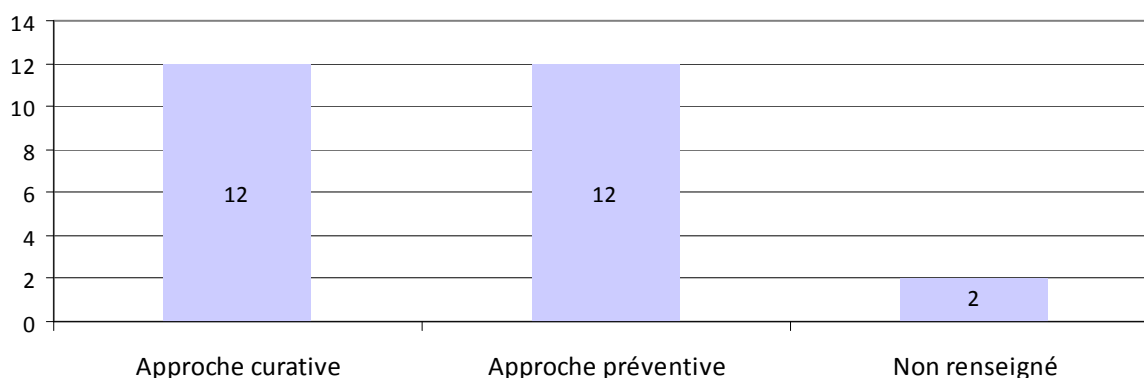
Concernant les dispositifs de versement d'aides à l'accès à l'eau, la plupart des dispositifs prévoient une aide affectée au paiement de la facture d'eau, et seulement deux dispositifs ne prévoient qu'une aide non fléchée au paiement de cette facture.

Figure 7 : Types d'aides mises en place, pour les 18 collectivités utilisant cette possibilité



Pour ces mêmes collectivités, l'approche utilisée pour le versement des aides est très partagée : autant de collectivités utilisent une approche dite curative que de collectivités utilisent une approche dite préventive, certaines collectivités utilisant les deux approches. Par approche curative, il est entendu toute aide destinée à résorber les impayés, et par approche préventive toute mesure permettant d'alléger la charge de la facture en amont, par exemple par un chèque eau.

Figure 8 : Approche utilisée pour le versement des aides, pour les 18 collectivités utilisant cette possibilité

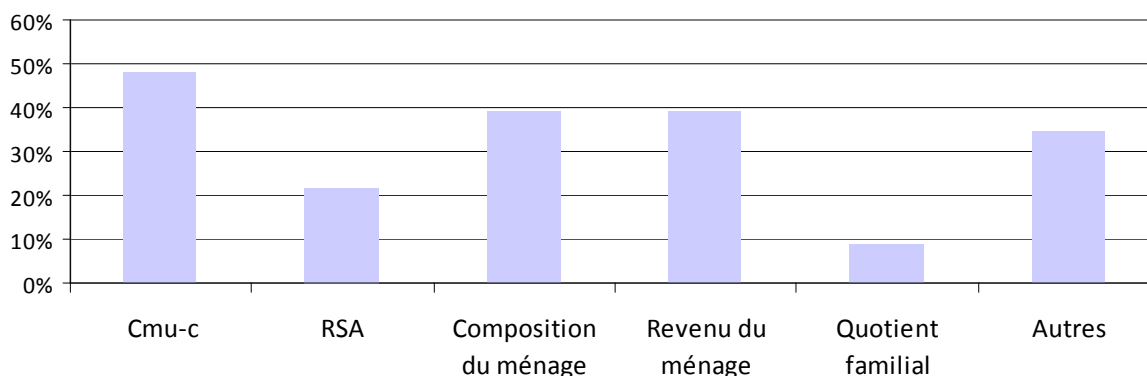


Par ailleurs, près de la moitié des collectivités étudiées prévoient dans le cadre de l'expérimentation des mesures permettant de promouvoir une utilisation économe de l'eau.

3) Critères utilisés pour définir les bénéficiaires des dispositifs expérimentaux

23 collectivités ont communiqué des données précisant les critères utilisés pour définir les bénéficiaires des dispositifs expérimentaux.

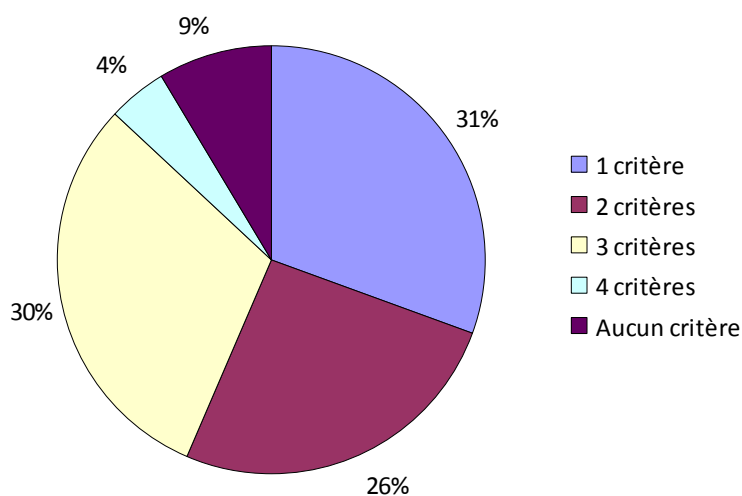
Figure 9 : Fréquence d'utilisation des critères pour identifier les bénéficiaires pour les 23 collectivités étudiées



Les critères de revenu du ménage ou de revenu sociaux (RSA, CMU-c) sont les principaux critères retenus pour définir les bénéficiaires des dispositifs. Les critères de composition du ménage sont également pris en compte, principalement pour moduler les critères de revenu.

L'utilisation de ces critères n'est pas toujours exclusive, plus de la moitié des collectivités utilisant plusieurs critères de manière combinée afin de déterminer la population ciblée par l'expérimentation.

Figure 10 : nombre de critères utilisés par projet pour définir la population cible



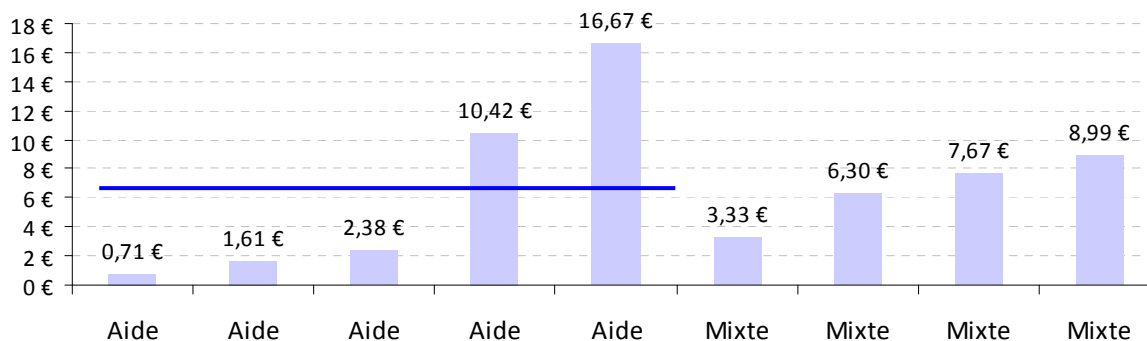
Concernant les deux collectivités n'utilisant aucun critère permettant de définir la population ciblée, cela s'explique par le fait qu'elles ne mobilisent que la possibilité d'une subvention accrue au FSL, ce qui ne nécessite pas de définir de population cible.

4) Estimation des coûts de gestion

Le calendrier de mise en œuvre des expérimentations ne permet pas d'avoir le recul suffisant pour évaluer les coûts de gestion des différents dispositifs au regard de leur efficacité.

Néanmoins, à partir des données disponibles pour neuf collectivités, l'estimation initiale du coût annuel de gestion par habitant visé par le dispositif peut être approchée. En classant ces coûts selon le type de dispositif mis en place (versement d'aides ou dispositif mixte alliant versements d'aides et modulation tarifaire), plusieurs observations peuvent être faites.

Figure 11 : Estimation initiale du coût annuel de gestion par habitant visé par le dispositif expérimental



Tout d'abord, les coûts de gestion les plus faibles sont observés pour des dispositifs centrés sur le versement d'aides. Plus la population ciblée est importante, plus le coût de gestion par habitant est faible.

A l'inverse, les coûts de gestion les plus importants sont observés également pour des dispositifs centrés sur le versement d'aides. Pour ces deux collectivités, le dispositif s'appuie de façon exclusive sur une contribution au FSL. La poursuite de l'expérimentation permettra de voir si ces coûts importants s'expliquent par la population ciblée relativement faible, par des coûts de gestion par le conseil départemental élevés ou tout simplement par une erreur de saisie.

Néanmoins, en moyenne, les coûts de gestion d'un dispositif uniquement centré sur les aides sont plus faibles que ceux pour un dispositif mixte (6,35 € contre 6,57 €).

Concernant les dispositifs mixtes, à l'inverse des dispositifs de versement d'aides, plus la population ciblée est importante, plus le coût de gestion par habitant est important.

Toutes ces observations préliminaires, sur un faible nombre de collectivités et pour des données estimées, mériteront d'être confirmées ultérieurement par des données supplémentaires. Plus important encore, ces coûts de gestion seront à mettre en regard avec l'efficacité des dispositifs. En effet, si les coûts de gestion d'un dispositif de versement d'aide apparaissent faibles, son efficacité peut l'être tout autant, notamment dans le cas d'un dispositif s'appuyant sur un système déclaratif, dont le taux de non recours peut être important.

IV – Focus sur certains projets

Les collectivités expérimentatrices ont été invitées à produire, si elles le souhaitent, une note de présentation de leur dispositif afin qu'elle puisse être intégrée à ce rapport.

Des détails sont ainsi disponibles pour les collectivités suivantes (classées dans le même ordre que celui du décret, avec le cas échéant indication des noms inscrits dans ce décret)

Ville de **Bayonne**

Creil Sud Oise - communauté d'agglomération creilloise

Communauté urbaine du **Grand Dijon**

Communauté d'agglomération **Est-ensemble Grand Paris**

CODAH - Communauté de l'agglomération havraise

SIEAM - Syndicat intercommunal d'eau et d'assainissement du Marensin

Collectivité Eau du Bassin Rennais et Métropole de Rennes

Nantes métropole

Commune de **Saint Paul lès Dax**

Syndicat des Eaux d'Ile-de-France (**SEDIF**)

Syndicat départemental d'alimentation en eau potable « **Vendée Eau** »

Préambule

La tarification éco-solidaire de l'eau (TESE) repose à Bayonne sur trois piliers :

- *Les économies d'eau.*
- *Une tarification spécifique pour les familles bénéficiaires de la CMuC ou de l'ACS.*
- *La gestion des impayés.*

Contexte Bayonnais

Un foyer sur deux est occupé par une seule personne et un habitant sur 4 vit seul

La référence à des tarifs pour une consommation de 120 m³ n'est pas appropriée pour Bayonne.

Il semblait indispensable d'aider au même niveau les familles nombreuses.

68 % des logements sont individualisés à ce jour. Le projet de Bayonne devait prendre en compte les usagers non abonnés : d'où la mise en place de chèque d'aide personnalisé par convention avec le CCAS.

LES ECONOMIES D'EAU

La Régie des Eaux constate globalement une baisse des consommations moyennes depuis plusieurs années.

Pour les familles entrant dans le dispositif de la TESE, il n'est pas possible de tirer d'enseignement particulier sur d'éventuels liens entre la situation sociale et la consommation d'eau.

On peut juste retenir que les familles en précarité sont globalement plutôt économes : 37 % des foyers sont aidés sur la totalité de leur consommation (donc consomment moins de 30 m³/an/personne) et plus de 60 % consomment moins de 39 m³/an/personne.

La campagne de distribution de Kit n'a pas été un grand succès (157 kits seulement distribués après deux campagnes de publicité). Il reste à évaluer les effets sur les consommations de ces familles.

L'information des foyers aidés détectés comme gros consommateurs doit encore faire l'objet d'une modélisation informatique.

LA TARIFICATION APPLIQUEE A BAYONNE

La ville de Bayonne s'appuie sur l'obtention de droits CMuC ou ACS pour définir les ayants droit de la tarification éco-solidaire. Lors des réunions préparatoires, la CPAM s'est positionnée comme l'organisme le plus disposé à apporter son concours au dispositif.

A ce jour, le système déclaratif a permis de capter 1/3 des familles d'ayants droit connus par la CPAM . Chaque nouvel abonné reçoit dans son contrat, le formulaire de demande déclarative d'application de la tarification éco-solidaire.

La ville de Bayonne s'est engagée à automatiser le traitement des données issues de la CPAM.

Le taux prévisionnel de correspondance est estimé de l'ordre de 85 %. En Mars 2017, plus de 1 500 familles représentant un peu plus de 2 700 personnes devraient être détectées. Avec l'hypothèse d'un taux d'inscription de l'ordre de 75 % des ayants droit à la CPAM, la Régie des Eaux sera en mesure de toucher environ de 65 % de la population ciblée.

Niveaux d'aides constatés :

L'aide tarifaire dépend de la composition de la famille. Elle concerne tout autant la part fixe que la part variable qui est elle-même limitée à 30 m³/an/personne.

La composition moyenne des familles aidées est de 1,85 personnes par foyer.

Il est à noter que 15 % des personnes aidées ont plus de 60 ans.

Si l'utilisateur est individualisé, l'aide moyenne est de 30 € TTC/an/personne, soit une **baisse moyenne de la facture d'eau potable de 40 %**, correspondant à une baisse de la facture d'eau totale de 17 %.

57% des abonnés bénéficiant de la tarification éco-solidaire sont mensualisés alors que la moyenne pour l'ensemble des usagers bayonnais est de 32 %.

Si l'utilisateur habite dans un immeuble collectif, l'aide est de 15 € TTC/an/personne. Il est rappelé que le CCAS assure le suivi des familles et l'octroi des aides prévues par la Régie des Eaux.

Le plan de financement

A ce jour, les dépenses de mise en œuvre, ainsi que celles encore nécessaires, allant du développement des applications informatiques aux actions de communications sont évaluées à environ 50 000 € HT.

L'agence de l'eau Adour Garonne, accompagne la ville de Bayonne à hauteur de 50 % de ses investissements. Ainsi, il est à considérer que le coût moyen net pour la ville de Bayonne de mise en place de la tarification éco-solidaire est de l'ordre de 9 € HT/habitant.

Il est encore trop tôt pour déterminer avec exactitude les coûts de gestion et d'exploitation du système. Mais il est estimé à environ 1,5 € HT/habitant.

Par conséquent, en amortissant les charges sur 5 ans, le coût prévisionnel de mise en œuvre de l'opération est de 3,30 € HT/habitant, correspondant à environ 10 % du niveau d'aides réelles octroyées aux familles, ce qui semble très satisfaisant.

Eau gratuite

La TESE intègre le déploiement de fontaines publiques d'eau potable gratuite. Fin 2018, 42 points d'eau seront à disposition de la population soit quasiment une fontaine pour 1000 habitants. C'est le poste de dépenses le plus lourd.

LA GESTION DES IMPAYÉS

Il est encore trop tôt pour suivre les niveaux d'impayés des familles aidées et pour déterminer l'effet de la TESE sur la capacité des familles à pouvoir assurer les charges courantes.

La Régie des Eaux apporte son concours au volet curatif puisqu'elle participe de façon volontaire au dispositif fonds de solidarité logement (FSL) sous forme d'abandon de créances.

Par contre, nous ouvrons à Bayonne un autre volet de gestion des impayés, celui qui concerne les usagers qui ne sont pas en situation de précarité. Le manque de moyens humains et techniques du trésor public, compte tenu du contexte de regroupement des structures communales, est un facteur limitant à l'amélioration dans ce domaine.

Par délibération en date du 4 décembre 2014, l'Agglomération Creilloise s'est engagée dans le dispositif d'expérimentation de la loi Brottes visant à mettre en place une tarification sociale de l'eau. Un dossier de candidature a été déposé en ce sens à la Préfecture de l'Oise. L'Agglomération a été retenue par décret en date du 31 juillet 2015.

Un marché a été lancé afin de recruter un bureau d'études capable d'accompagner l'Agglomération sur la mise en œuvre de la tarification sociale de l'eau.

Un premier rapport d'état des lieux présenté le 29 septembre 2015 a permis de dresser une cartographie des différents enjeux concernant l'accès à l'eau sur le territoire de l'agglomération.

Afin de partager et compléter le diagnostic avec les acteurs et de proposer des axes d'amélioration, 5 ateliers ont été organisés autour des enjeux suivants :

- Axe 1 : les approches en direction des usagers les plus démunis et non raccordés (SDF, campement de fortune) ;
- Axe 2 : les actions en direction des usagers non individualisés ou dans des situations complexes (2 compteurs) ;
- Axe 3 : les actions d'aide à la maîtrise des consommations et au lissage des factures (post-mensualisation) ;
- Axe 4 : les aides financières préventives avant d'être en situation d'impayé (tarification sociale ou aide ?) ;
- Axe 5 : les aides financières curatives (FSL, CCAS) orientées vers les usagers en situation d'impayé.

Ces ateliers ont mobilisés une dizaine d'acteurs dont notamment :

- Les services de l'agglomération et l'élue en charge de la compétence eau et assainissement,
- Les services du gestionnaire de la facturation, la Lyonnaise des eaux (direction, services clientèle et facturation),
- Les CCAS des 4 villes,
- Les bailleurs sociaux (Oise Habitat et OPAC de l'Oise),
- Le département (Fond de Solidarité logement),
- Des représentants de la CLCV (Association Logement et Cadre de Vie, qui défend les usagers).

Les ateliers ont permis de mettre en avant plusieurs constats :

- Des habitants qui n'ont pas accès à l'eau et l'assainissement et peu de point d'eau identifiées sur le territoire.
- 10 % des foyers ne disposent pas d'une facture d'eau et pour ceux qui disposent d'une facture, 10 000 logements ont un réseau de chaleur avec un double comptage ce qui limite l'impact en cas de tarification liée aux volumes.
- Une consommation moyenne par foyer plutôt basse avec de gros consommateurs qui sont liés au secteur public (hôpital, école, crèche, base aérienne, compteur communaux, etc.)
- Des impayés identifiés et gérés par les CCAS des communes.

La réflexion sur la mise en place d'une tarification sociale de l'eau a conduit à de premières conclusions :

- Maintien d'un dispositif d'aide curative, gérée par les CCAS, à hauteur de 70 000 €/an;
- Mise en place d'un fond de soutien aux initiatives d'accès à l'eau et à l'assainissement pour les personnes non raccordées (SDF...), à hauteur de 50 000 € par an maximum. Subventions au taux de 50% maximum, en investissement et en fonctionnement.
- Mise en place d'une aide préventive, afin que la facture « normale » de chaque foyer ne dépasse pas 3% de son revenu, pour une consommation dite « normale » de 40 m³ pour la première personne, 30 m³ pour les suivantes.

Le bureau communautaire, lors de sa séance du 13 janvier dernier, a souhaité que soit approfondies les conditions d'attribution de l'aide préventive. Les questions soulevées sont les suivantes :

- **Le caractère automatique ou déclaratif de l'aide accordée :**
- **L'origine des données sur lesquelles se base le dispositif** (CAF, CNAM ou CCAS) : Beaucoup d'usagers auraient des problèmes à mettre à jour leur situation à la CAF. Les CCAS auraient une

vision plus précise de la réalité des ménages en situation précaire en touchant moins de personnes. Les CCAS ont également accès (pour certains) à CAF pro, ce qui permet de récupérer les données caf quand celles-ci sont à jour.

- **Le vecteur de l'aide** : rabais sur facture, chèque eau, aide directe. Les élus ont souhaité approfondir le vecteur en précisant que l'aide soit en lien direct avec la facture d'eau.

Les simulations faites sur le dispositif montrent que la règle des 3% ne touche que les ménages en très grande précarité : le minimum vieillesse, le RSA pour une personne seule ou un couple sans enfant ne sont pas éligibles. On est donc bien sur une catégorie de publics extrêmement fragile, avec la nécessité d'avoir un dispositif d'une grande simplicité pour l'utilisateur, et l'intérêt de lui éviter des démarches supplémentaires à celles qu'il fait déjà auprès de la CAF.

Le bureau communautaire a demandé que soit étudiée la possibilité de faire des CCAS les gestionnaires du dispositif d'aides préventives.

Les CCAS ont été rencontrés en mars 2016 pour échanger sur ce sujet. Il ressort des échanges que les CCAS utilisent avant tout les données de la CAF. Ils n'ont donc pas forcément une mise à jour plus précise et se posent la question de la charge de travail supplémentaire (gestion des données, accueil du public, analyse de la situation familiale, etc.) D'autre part, pour l'exemple de la ville de Creil seulement 300 personnes sont potentiellement connues alors que les données de la CAF montrent que 2 467 personnes sont éligibles. Il y a donc une perte forte en se basant sur les données détenues par les CCAS, qui restent les acteurs les plus directement en contact avec les bénéficiaires potentiels de l'aide préventive sur l'eau.

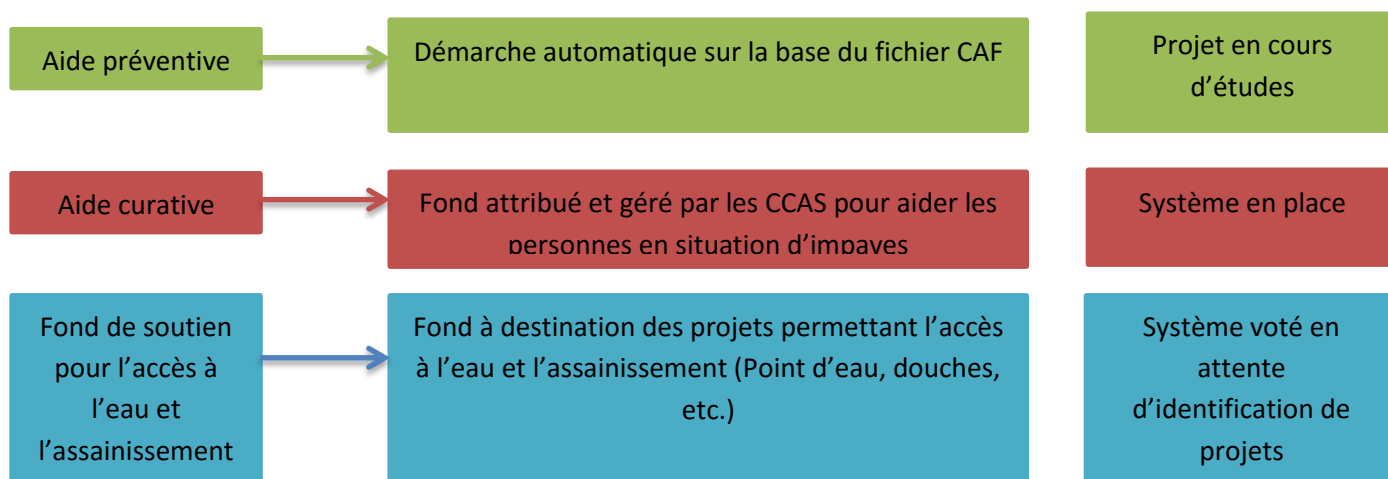
Les retours d'expériences sur d'autres collectivités montrent que le caractère déclaratif n'incite pas les usagers à utiliser le dispositif. Le coût de mise en œuvre reste donc important pour ne toucher que peu de bénéficiaires. Or les élus souhaitent que le dispositif puisse toucher le plus grand nombre.

D'autre part, les bénéficiaires enregistrés auprès de la CAF ont, indirectement, déjà enregistré leur situation familiale. Il n'apparaît donc pas utile de redemander aux bénéficiaires de s'identifier à nouveau. Le dispositif ne fait que reprendre les données détenues par les CAF pour mettre en œuvre l'aide préventive.

C'est pourquoi le principe d'une aide préventive envoyée directement sur le compte bancaire de l'utilisateur, via les données fournies par la CAF reste la solution la plus adaptée. Cette solution touche l'ensemble des usagers qui utilisent l'eau, qu'ils disposent ou non d'une facture d'eau. Ce débat avait d'ailleurs été un sujet de discussion important avec la CCSPL qui estimait que de nombreux foyers n'avaient pas accès directement à une facture d'eau. D'autre part, une communication spécifique peut leur être adressée pour qu'ils soient informés de l'origine du versement. Le niveau de précarité est tel que l'aide a très peu de chance de servir à des dépenses superflues, mais aidera nécessairement à régler une dépense contrainte, même s'il ne s'agit pas de l'eau à l'instant T.

C'est pourquoi les élus de l'agglomération ont pris en ce sens deux délibérations :

- Une en date du 22 septembre 2016 pour valider le dispositif d'aides préventives et curatives, avec la mise en place d'un fond de soutien aux initiatives locales d'accès à l'eau et l'assainissement.
- Une en date du 15 décembre 2016 validant la mise en place d'un règlement sur les dispositifs d'aides sociales en matière d'eau et d'assainissement.





Grand Dijon

Expérimentation de la tarification sociale de l'eau

Dès 2011, le Grand Dijon a souhaité promouvoir au travers des contrats de concession de l'eau potable et de l'assainissement de la ville de Dijon la notion de solidarité à l'égard des plus démunis, pour faciliter le paiement des factures d'eau et améliorer le reste à vivre des ménages en difficultés.

Le partage des résultats excédentaires issus de l'exploitation des contrats de concession a permis la création de fonds de solidarité d'un montant global d'1 M€ (500k€ sur l'eau potable, 500k€ sur l'assainissement).

Ces fonds, dont la gestion a été confiée au CCAS, ont dans un premier temps permis la mise à disposition de « Chèques eau » de 50 € pour les foyers disposant de ressources inférieures à 450 € par mois, ce qui correspondait globalement à la prise en charge des dix premiers mètres-cube consommés et d'une partie des charges d'abonnement. Cette disposition a été mise en œuvre sur les années 2012, 2013 et 2014 pour un peu moins de 2000 foyers chaque année.

En 2015, le Maire de Dijon a souhaité faire évoluer l'utilisation du fonds vers une approche plus performante et plus vertueuse en engageant une démarche globale d'accompagnement à la réduction des consommations d'eau, de gaz et d'électricité. L'objectif était d'amener les ménages volontaires à réduire leurs consommations chaque année pour l'équivalent d'au moins 50 € et de façon durable.

Dans le même temps, le dossier du Grand Dijon était retenu pour permettre sa participation à l'expérimentation de la tarification sociale de l'eau.

Sur la ville de Dijon, l'accompagnement social des ménages à faibles revenus en matière de diminution des charges liées aux consommations de fluides se fait donc sur 2 volets :

- Le projet « Bien vivre dans son logement » : financé par le fonds de solidarité eau, pour un montant de 750 k€ issus du partage des excédents de résultats des contrats négocié en 2011, entre 2016 et 2020 ;
- L'expérimentation de la tarification sociale de l'eau, pour un montant global de 320 k€, issus du partage des excédents de résultats des contrats des années 2012 à 2014 jusqu'en mars 2018.

Mise en œuvre de l'expérimentation de la tarification sociale de l'eau

Complémentaire au projet « bien vivre dans son logement », l'expérimentation retenue pour la ville de Dijon consiste à accorder la gratuité de 10m³ de la part délégataire, sur l'eau et sur l'assainissement, représentant sur la facture d'un abonné une remise de 26€/an par attributaire de l'aide.

Pour ce faire, des conventions entre la CAF, la CARSAT et le CCAS de la ville de Dijon ont permis la mise à disposition des fichiers des minimas sociaux du RSA, AAH et vieillesse. La localisation des attributaires concernés se réalise au travers du système d'information géographique de la collectivité qui permet de localiser les références de l'abonné au service de l'eau aux adresses recherchées, et pour plus de 90% des cas de figure, celles du bailleur ou loueur du logement abonné au service de l'eau.

Pour des raisons de confidentialité, ceux-ci sont alors approchés pour savoir s'ils ont connaissance de la perception de minimas sociaux pour certains de leurs locataires. Si c'est le cas (cas général des bailleurs sociaux), une convention leur est proposée dans laquelle ils s'engagent à reverser les m³ gratuits aux personnes concernées, perçus par eux-mêmes du gestionnaire du service de l'eau sous la forme d'un avoir sur leur facture. Dans le cas d'un loueur ou syndic qui n'a pas la connaissance de la perception de minimas sociaux par ses locataires ou propriétaires, il lui est demandé de faire la publicité de cette aide afin que ceux-ci puissent, s'ils le désirent, se faire connaître à leur loueur/syndic.

La convention signée indique le nombre de locataires devant bénéficier de l'aide pour chaque adresse. L'aide est reversée par le bailleur ou le syndic au travers de la facture mensuelle ou trimestrielle de charges sous la forme d'un avoir, dans les mois qui suivent sa perception par le bailleur ou le syndic.

Le délégataire du service public n'a pas connaissance des attributaires de l'aide. Il ne réalise qu'une émission d'avoirs sur des compteurs d'abonnés. En plus de respecter la confidentialité, ce mode de fonctionnement permet de ne pas lier la base clientèle du service public de l'eau au processus d'expérimentation de la tarification sociale, et ainsi de s'assurer de la réversibilité immédiate du processus en fin d'expérimentation.

Plus de 7000 personnes sont ciblées par cette expérimentation sur la ville de Dijon. Cette mise en œuvre, quoique lourde la première année, permet de s'assurer de l'usage de cette aide pour le paiement des charges liées à l'eau (aide ciblée).

Les premières aides devraient intervenir sur la fin du premier trimestre 2017.

Les cas particuliers (gens du voyage, personnes logées chez des tiers ou dans des foyers aidés) sont traités au cas par cas.

**NOTE DE PRESENTATION
DU PROJET « EAU SOCIALE » MENE PAR EST ENSEMBLE
DANS LE CADRE DE L'EXPERIMENTATION « LOI BROTTES »**

A joindre au rapport au CNE 2017

1. CONTEXTE DU TERRITOIRE D'EST ENSEMBLE

Est Ensemble, Communauté d'agglomération de 2010 à 2015, puis Etablissement public de Territoire de la Métropole du Grand Paris, est compétent pour l'eau et l'assainissement. La compétence « eau » est exercée par adhésion au Syndicat des eaux d'Île de France. La compétence « assainissement », assurée en régie, concerne la part « collecte » : les parts « transport » et « traitement » sont respectivement assurées par le Conseil départemental de Seine-Saint-Denis, et le Syndicat Interdépartemental pour l'assainissement de l'agglomération parisienne (SIAAP).

Le décret ministériel n° 2015-416 du 14 avril 2015 (modifié par décret n° 2015-962 du 31 juillet 2015) a retenu Est Ensemble parmi les près de 50 acteurs autorisés à participer à l'expérimentation nationale offerte par la « loi Brottes » pour mettre en place une tarification sociale de l'eau.

Quelques données du Territoire

- 410 300 habitants (donnée INSEE au 01/01/2017)
- Assiette de consommation : 22 600 000 m³
- Nombre d'abonnés : 40 500, dont environ 31 000 sont des particuliers
- Près de ¾ de la population réside en habitat collectif (nombreux bailleurs publics/privés)

Éléments de tarification d'une facture d'eau

- Au 01/01/2017, le prix moyen de l'eau est de 4,27€/m³ (facture annuelle 120m³), dont 1,37€HT/m³ pour l'eau potable, 1,94€HT/m³ pour l'assainissement (collecte, transport, traitement), et 0,96€/m³ de taxes et autres redevances (AESN, VNF, soutien d'étiage, etc...)
- La redevance d'assainissement prélevée par Est Ensemble représente en moyenne 0,35€/m³ soit 8% d'une facture globale de l'eau (et 18% de la part globale de l'assainissement).
- Sur une facture globale de l'eau : la « part eau potable » de la facture pèse 32%, la « part globale de l'assainissement » représente quant à elle 45%
- Le fichier des abonnés et les données de consommation permettant la facturation de l'assainissement sont tenus par le délégataire du service public de l'eau qui facture l'ensemble de la facture d'eau et reverse à chaque acteur sa recette, selon des modalités prévues par une convention.

2. ELEMENTS DE REFLEXIONS DE L'ETUDE

L'étude pour l'expérimentation a été menée en interne, avec des échanges avec de nombreux acteurs et partenaires potentiels : le Syndicat des eaux d'Île de France et son délégataire en charge du développement des aides au paiement des factures sur la « part eau », des rencontres avec des CCAS, la CAF, des bailleurs sociaux, les services du CD93 et du SIAAP en charge du transport et de l'épuration de l'assainissement, etc...), et d'autres collectivités étudiant ce projet.

Sur la « part eau » de la facture, le SEDIF (également retenu pour l'expérimentation) avait déjà mis en place, par l'intermédiaire de son délégataire, un volet « eau solidaire » en 3 volets :

- Urgence : avec une aide directe au paiement de la part eau de la facture, et une contribution au FSL,
- Assistance : avec l'aide à des copropriétés en difficultés,
- Prévention : avec des actions ciblées sur le terrain (sensibilisation, partenariats avec des associations locales, et acteurs sociaux)

Notre réflexion a confirmé que le contexte du Territoire d'Est Ensemble et de la région parisienne (habitat collectif majoritaire, grande multiplicité d'acteurs intervenant séparément sur le prix de l'eau avec une absence d'Autorité organisatrice unique du cycle de l'eau), ne permet pas de développer une tarification sociale efficace (i.e. une tarification progressive tenant compte de la composition et des ressources des foyers, générant des frais de gestion limités et ayant un réel impact sur la facture des ménages concernés).

La tarification « progressive » a été donc écartée : en effet, la « part Est Ensemble » de la facture d'eau pèse en moyenne 8% d'une facture globale. Cette solution serait donc peu efficace, d'autant que le manque de données à jour et en temps réel sur les consommations rend complexe la définition précise de ces tarifs, qui seraient par ailleurs peu applicables en habitat collectif). Par ailleurs, la multiplicité des critères sociaux pouvant être pris compte (CMU, RSA, autres aides, reste à vivre...) et la nécessité de disposer de fichiers régulièrement mis à jour, avec l'autorisation des organismes concernés, complexifie le mécanisme.

L'abondement au FSL a été écarté : le FSL est en effet déjà alimenté par le délégataire du SEDIF, et par le SIAAP. Il n'est pas totalement « consommé », et le délai de traitement des dossiers, et le règlement du fonds ne nous ont pas semblé de nature à « flécher » les aides sur le volet « précarité hydrique » et à bénéficier à des foyers qui ont besoin d'une aide en urgence.

L'axe de travail privilégié par l'étude a donc consisté à développer deux volets :

- Une aide financière « curative » au paiement des factures d'assainissement en complétant le dispositif déjà déployé par le SEDIF sur « la part eau », qui mobilise déjà activement les CCAS des Villes, qui instruisent les aides délivrées. La mobilisation des autres acteurs de l'assainissement intervenant sur la facture (CD93/SIAAP) est également recherchée.
- Une aide « préventive » en accompagnement » des aides financières qui seront mobilisées sur la part « assainissement » des factures d'eau.

3. LA MISE EN ŒUVRE DE L'AIDE CURATIVE « EAU SOCIALE »

Le projet développé par Est Ensemble consiste à contribuer, à compter du 2^{ième} semestre 2016, au paiement « d'une part de l'assainissement » de la facture d'eau des foyers en situation de précarité sur le territoire d'Est Ensemble, en complément de l'aide d'urgence (« Eau Solidaire ») déjà apportée par le SEDIF (mise en œuvre par Véolia eau d'Île de France, délégataire du service) sur la « part eau potable ».

L'aide (eau + assainissement) est attribuée par le CCAS à un bénéficiaire, sur la base de critères objectifs définis avec le service public de l'eau (charge d'eau supérieure à 3% des ressources du ménage, consommation « normale » calculée en fonction de la composition du foyer) :

- si l'usager est abonné, l'aide est imputée globalement sur la facture,
- s'il s'agit d'un non abonné, l'aide est reversée au bailleur qui doit l'affecter en déduction sur le compte de charge de l'abonné.

Une dotation annuelle est répartie pour chaque commune (selon différents critères : nombre d'abonnés, bénéficiaires RSA...) : cette dotation peut être révisée dans l'année si certaines parts sont déjà consommées. Cette dotation représente 100 000€ pour la part « eau » (via le SEDIF/Véolia), complétée par 40 000€ provenant d'Est Ensemble pour la part assainissement (soit 0,5% des recettes de redevance d'assainissement d'Est Ensemble).

Une convention pour la mise en œuvre de l'aide sur la part eau existait déjà entre le délégataire du service public de l'eau et chaque CCAS, pour préciser les modalités d'attribution des aides, et de leur reporting. Une nouvelle convention tri-partite SEDIF/Veolia eau d'Île de France/Est Ensemble (signée le 13/09/2016, après délibérations des assemblées respectives) a donc défini les modalités de mise en œuvre de l'aide « eau sociale » sur la part assainissement et les frais de gestion associés en complément de l'aide « eau solidaire », et des avenants aux conventions avec les CCAS ont été conclus pour envisager l'évolution du dispositif initial à la part « assainissement ». La mise en œuvre du dispositif global a été effective à partir du dernier trimestre 2016.

Pour la gestion courante du processus :

- un courrier de notification de l'aide est envoyé au bénéficiaire par le CCAS, sur la base d'un modèle élaboré par les partenaires du dispositif qui y sont cités, avec un document pédagogique « comment réduire votre facture d'eau et d'assainissement »
- un courrier d'imputation de l'aide/reste à charge est envoyé au bénéficiaire par Veolia Eau d'Ile-de-France,
- des fichiers de suivi interne et de reporting sont prévus pour envisager le suivi et le bilan annuel du dispositif.

- Un « flyer pédagogique » a été établi par Est Ensemble et distribué dans les CCAS et Mairies, à disposition du public.

Une première réunion a été organisée avec les CCAS, les Offices publics d'habitat le 05/07/2016 pour présenter l'évolution du dispositif avec l'extension à la part assainissement (enveloppe d'aide additionnelle, communication, avenant aux conventions initiales à signer). L'objectif visé est de développer les aides pour les non abonnés, en mobilisant davantage les bailleurs publics (en s'appuyant sur les élus du Territoire présents dans la gouvernance des Offices publics d'habitat), et de mobiliser les autres acteurs de l'assainissement et de la facture d'eau (CD93/SIAAP, Agence de l'eau, Etat, etc...) pour contribuer au dispositif. De nouvelles rencontres seront régulièrement organisées courant 2017 pour impliquer les Offices publics d'habitat dans la mise en œuvre de l'aide aux non abonnés.

4. PERSPECTIVES : MISE EN PLACE D'UNE AIDE PREVENTIVE

En accompagnement des mesures financières délivrées par une aide curative au paiement des factures d'eau, il est envisagé de mener des actions préventives sur des populations ciblées pour réduire la charge d'eau des foyers en difficulté de paiement (éligibles à des aides au paiement de leur charge d'eau par le volet « curatif »), susceptibles d'y tomber, ou en précarité hydrique, pour leur permettre de sortir des difficultés de paiement en les aidant à réduire leur consommation et leur charge d'eau, de les former à la détection/réparation de fuites, et au besoin d'équiper leur installation de « kits d'économie d'eau ».

Ce dispositif doit faire l'objet d'un appel à projet début 2017, et s'appuierait sur des acteurs sociaux ou associatifs déjà rompus à l'exercice de telles missions.

Il est ainsi visé de mobiliser 40k€ supplémentaires pour engager cette action, ce qui porterait globalement à terme l'effort d'Est Ensemble en faveur de l'aide sociale de l'eau à près de 1% de ses recettes de redevances d'assainissement.

Enfin, au-delà de l'expérimentation « loi Brottes », nous menons en parallèle une action en direction des « gros consommateurs domestiques » (offices publics d'habitat, grandes copropriétés...) et du SEDIF et son délégataire, en vue d'étudier une tarification globale plus équitable en fonction des tranches de consommation.

Fiche Synthétique de Présentation du Contrat Solidarité Eau (CSE), mis en place sur le territoire de la communauté de l'agglomération havraise depuis le premier janvier 2016 dans le cadre de la loi Brottes

1) Présentation de la CODAH et données du service :

- 17 communes.
- Environ 250 000 habitants.
- Compétences Eau et assainissement
- Gestion en Régie et en DSP.
- 118 000 abonnés, taux d'individualisation des compteurs proche de 100%.
- Mensualisation possible de la facture (ce qui a notamment pour conséquence de réduire le stock des dettes des abonnés et donc les problèmes de trésorerie et les risques de défaillance).
- Une faible part fixe, représentant moins de 6% de la facture d'eau type 120m³, pour ne pas pénaliser les faibles consommateurs.
- Une médiane de consommation assez faible, environ 50M³.

2) Définition du CSE :

Il s'agit d'un outil mis à disposition des partenaires sociaux du territoire (CCAS, autres services municipaux, les services du Département...) pour lutter contre la précarité hydrique tout en sensibilisant les publics à la maîtrise des consommations.

Il y a donc un double objectif social et environnemental.

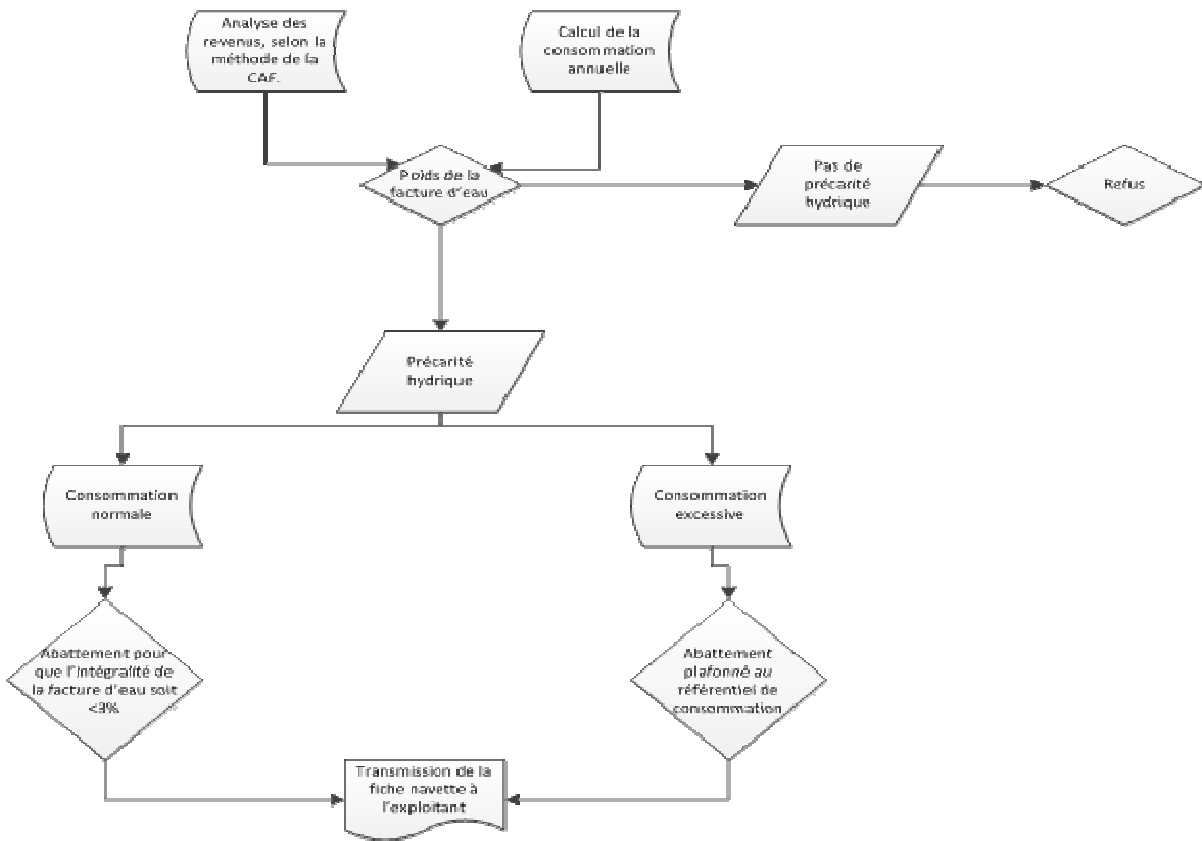
Le CSE s'adresse seulement aux personnes physiques abonnées au service communautaire. Cette disposition est possible compte tenu du taux important d'individualisation des compteurs.

Le CSE est annuelle et la précarité hydrique se doit d'être calculée tous les ans, pour tenir compte des changements dans les situations économiques des foyers.

3) Méthodologie du CSE :

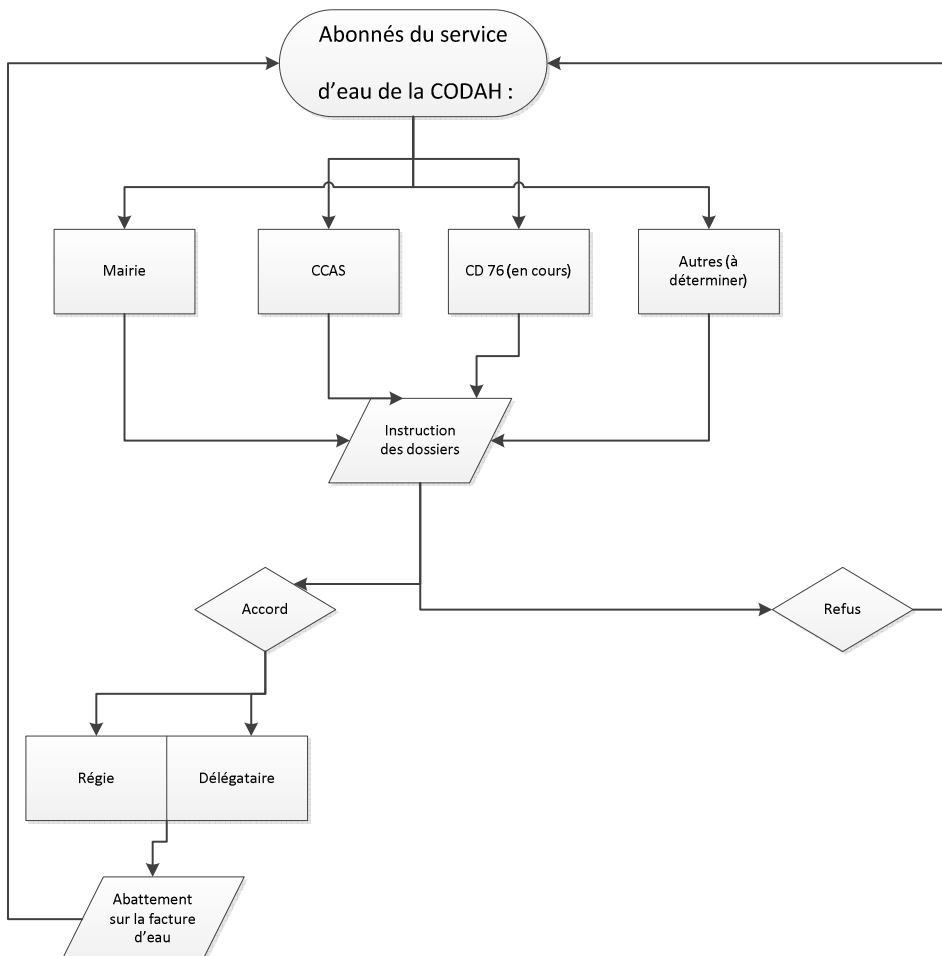
Lors de l'instruction les agents en charge de calculer la précarité calcul via un outil informatique mis à disposition par la communauté d'agglomération :

- Les revenus du foyer, selon la méthode utilisée par la CAF pour le calcul du quotient familial, desquels sont retirés les allocations logement et les primes ponctuelles comme celle liée à la rentrée scolaire.
- La consommation annuelle (un prorata temporis est effectué dans le cas où la période de facturation ne serait pas de 365 jours).
- Le poids de la facture est ainsi déterminé, en % des revenus.
- Les consommations sont mis en relation avec le référentiel de consommation de la CODAH, qui a été déterminé lors de la préparation du CSE en croisant les données de la CAF (pour le nombre de personne par logement) avec celles de la base de facturation abonnés pour connaître la consommation moyenne par personne.
- Dans le cas où le poids de la facture est supérieur à 3% des revenus, un abattement est effectué, dans la limite du référentiel de consommation, sur la prochaine facture.



4) Les relations avec les partenaires :

Le schéma ci-dessous retrace les liaisons entre les différents acteurs



Les services instructeurs transmettent aux distributeurs d'eau uniquement la fiche navette, qui indique la référence de l'abonné ainsi que le montant de l'abattement a effectué, aucune autre information relative à la composition du foyer ou aux revenus n'est mise en possession des distributeurs d'eau.

De plus, cette transmission se fait soit au moyen d'une communication électronique cryptée, soit par envois courrier AR.

En plus de la communication avec la facture d'eau les services instructeurs ont aussi le rôle de faire connaître ce dispositif et de l'utiliser.

Le site internet relaie également le CSE, avec la particularité de mettre en ligne un outil simple qui permet aux usagers d'estimer le poids de la facture d'eau dans leur revenu.

5) Les actions de sensibilisation aux consommations :

La collectivité a souhaité qu'un volet important du dispositif concerne la sensibilisation aux consommations, pour deux raisons :

- C'est le moyen le plus efficace pour limiter le poids de la facture d'eau dans les revenus du foyer.
- Pour protéger la pression sur la ressource.

La première étape de cette sensibilisation se déroule lors de l'instruction, et elle nous semble être la plus importante car elle s'effectue dans un échange constructif, individuel et global (car on n'est que rarement uniquement en précarité hydrique), c'est pour cette raison que le CSE doit s'inscrire dans le cadre d'une démarche des usagers mais plus encore il doit être vu comme un outil mis à disposition des travailleurs sociaux qui s'inscrit dans leur démarche d'accompagnement global. Durant cette instruction va être mis en place des distributions de « kits économiseur d'eau ».

Pour donner des éléments de langage aux agents des services instructeurs, des sessions de formations leurs sont proposés.

Enfin la CODAH transmet, à chaque usager bénéficiant d'un CSE, un courrier lui rappelant les gestes qu'ils peuvent mettre en œuvre et les potentiels gains qu'ils peuvent espérer.

EXPERIMENTATION DU TARIF SOCIAL AU SIEAM

Suite au vote de la Loi sur la tarification de l'eau « Loi Brottes » du 15 avril 2013 dans laquelle son article 28 prévoit le lancement d'une expérimentation pendant 5 ans en vue de favoriser l'accès à l'eau et de mettre en œuvre un tarif social de l'eau, le SIEAM a engagé en 2014 en interne une étude pour une éventuelle mise en place d'une tarification sociale de l'eau en 2015.

L'objectif était de favoriser l'accès à l'eau pour les plus démunis de nos concitoyens. Le principe retenu a été d'octroyer une aide préventive permettant de limiter les dépenses d'eau des ménages les plus démunis à un maximum de 3% de leurs ressources.

Les conditions recherchées étaient de simplifier au maximum la mise en œuvre de ce principe pour qu'il puisse être réellement appliqué sans créer une usine à gaz au sein de notre organisation interne.

Le Comité Syndical du 11 décembre 2014 a décidé de déroger à l'article L 2224-12-4-1 du CGCT (*facture d'eau et d'assainissement en fonction du volume réellement consommé et d'une part fixe calculée en fonction des charges fixes du service*) et à l'article L 2224-2 du CGCT qui interdit aux collectivités de prendre en charge des dépenses liées au service public de l'eau et de l'assainissement.

Une étude sur la typologie des usagers présents sur le syndicat a été effectuée : sur presque 9 000 abonnés, 5 000 sont des résidences principales et 4 000 sont des résidences secondaires. 2 100 abonnés consomment moins de 20 m³ avec une consommation totale de 19 070 m³ par an dont 1 400 résidences secondaires. Par ailleurs plus de la moitié des usagers consomment moins de 60 m³ par an.

Dans le contexte local, l'hypothèse de gratuité des premiers mètres cube consommés aurait bénéficié aux résidences secondaires qui ont une consommation annuelle faible.

Or l'un des principes fondamentaux de la loi Brottes était la mise en œuvre de solutions destinées à rendre l'eau abordable pour les plus démunis afin qu'ils bénéficient du droit à l'eau. La gratuité des premiers mètres cubes d'eau ne répondait pas au principe de la loi sur le territoire du SIEAM, car elle aurait profité à des résidents secondaires qui ne sont pas dans le besoin. De plus à l'heure actuelle la loi ne nous permet pas de mettre en place un tarif résident permanent et un tarif résident secondaire.

La deuxième hypothèse était de faire payer un peu plus cher l'eau durant l'été. En effet, les résidences secondaires et la multiplication de la population durant la saison estivale a obligé le SIEAM à surdimensionner ses équipements afin de répondre à la demande.

La mise en place de cette double tarification nécessitait une double relève. A l'heure actuelle, la facture du mois de mai-juin est basée sur une estimation (moitié de la consommation de l'année précédente). Cette facturation est simple et rapide au niveau administratif et elle ne nécessite aucun personnel technique. Le coût d'une seconde relève pour le SIEAM était estimé à environ 20 000 € (3 agents techniques pendant 6 semaines et 3 agents administratifs pendant 2 semaines). C'est pourquoi cette 2^{ème} hypothèse a été écartée.

Compte tenu des 37,19 % de résidences touristiques sur le territoire, l'expérimentation du SIEAM a ciblé l'exonération de la part fixe de l'eau de 53 € HT soit 55,92€ TTC.

La cible retenue : les bénéficiaires de la CMU-C dont le plafond annuel de ressources (au 1er juillet 2014) était de : **Personne seule** : 8 644,52 €, **2 personnes** : 12 967 €, **3 personnes** : 15 560 €, **4 personnes** : 18 153 € et **par personne en +** : 3 458 €.

Le SIEAM a pris contact avec la CPAM de Mont-de-Marsan qui a fourni sans problème les bénéficiaires de la CMU-C au 31/12/2013 répartis comme suit : 21 bénéficiaires CMU-C à Azur, 33 bénéficiaires CMU-C à Messanges, 244 bénéficiaires CMU-C à Soustons, 70 bénéficiaires CMU-C à

Vieux Boucau soit 368 bénéficiaires CMU-C sur le SIEAM sur 8931 abonnés en cours (4,12 % des abonnés).

Le SIEAM a décidé de mettre en œuvre ce dispositif pour la facturation du 2^{ème} semestre 2015. Une déclaration simplifiée à la CNIL a été faite.

La CPAM et la MSA ont fourni rapidement leurs bénéficiaires de la CMU-C. Le service RSI n'a pas pu fournir la liste leurs bénéficiaires car trop compliqué pour eux.

Afin de garantir une équité pour tous nos usagers, cette information a été diffusée sur le site internet du SIEAM et sur toutes les factures d'eau et d'assainissement. Deux bénéficiaires RSI se sont fait connaître sur la base déclarative.

Lors de la première facturation au deuxième semestre 2015, il y avait 94 abonnés concernés répartis comme suit : 7 sur la commune d'Azur (7 CPAM), 10 sur la commune de Messanges (9 CPAM et 1 MSA), 61 sur la commune de Soustons (58 CPAM, 1 MSA et 2 RSI), 16 sur la commune de Vieux Boucau (16 CPAM). Cette exonération de la part fixe de l'eau de 53 € HT soit 55,92 € TTC a permis pour une famille de 4 personnes consommant 120 m³ par an de réduire sa facture de 449,42 € TTC (représentant 2,47 % du montant des revenus annuels de 18 153 €) à 393,50 € TTC (2,17 % du montant des revenus annuels bien en-deçà des 3 % de leurs ressources) soit -12,44 %.

Le coût supporté par le syndicat pour l'année 2015 était égal à $94 * 53 \text{ €}$ soit 4 982€.

La différence entre les 368 bénéficiaires recensés au départ par la CPAM et les 94 abonnés réellement concernés s'explique par le fait que les ayants droits étaient comptabilisés alors que la tarification sociale n'est appliquée que sur le foyer. Compte tenu du différentiel entre la cible pressentie et le nombre d'abonnés réellement concerné, il a été demandé tout en restant dans le budget d'origine de conforter l'aide du tarif social de l'eau par : Un élargissement à l'exonération de la part fixe assainissement : 9 usagers cibles ne seraient pas concernés sur 94 ou une exonération de 50 % de la part variable de l'eau (comme à Saint Paul les Dax) ce qui nous été refusé.

Pour l'année 2016, il y a eu 95 abonnés CMU-C (contre 94 en 2015) qui ont été exonérés de la part fixe eau soit 55,92 € TTC répartis comme suit : 9 sur la commune d'Azur (9 CPAM), 11 sur la commune de Messanges (10 CPAM et 1 MSA), 59 sur la commune de Soustons (56 CPAM, 1 MSA et 2 RSI) et 16 sur la commune de Vieux Boucau (16 CPAM).

Le coût supporté par le syndicat pour l'année 2016 s'est élevé à $95 * 53 \text{ €}$ soit 5 035 €.

Un comité de pilotage a été mis en place pour assurer le suivi de l'expérimentation. Il est composé d'élus et d'usagers des 4 communes ainsi que des partenaires institutionnels (Département, Agence de l'Eau, CPAM, MSA, CCAS). Il s'est réuni le 8/12/2015 et le 25/11/2016.

Sur les 95 abonnés CMU-C bénéficiant de la tarification sociale, il y a 15 abonnés (contre 8 en 2015) en situation d'impayés envers le SIEAM dont 3 admis en non valeur et 1 en situation de surendettement, 8 en situation d'OTD (opposition à tiers détenteur) effectuée par la trésorerie de Soustons auprès de leur employeur, sur leur compte bancaire, CPAM ou Assédics dont 2 ont été rejetées et 3 mises en demeure. Ces usagers en difficultés financières ont été réorientés vers les CCAS des 4 communes. Signe de précarité, les bénéficiaires de la CMU-C en difficulté de paiement ont été multipliés par deux en une année.

En synthèse, le SIEAM a recherché une tarification sociale facile à mettre en place. Une bonne analyse de sa clientèle a facilité le choix politique sur l'exonération de la part fixe de l'eau. Le bémol sur cette expérimentation est le différentiel entre le montant attendu d'aide sur la base du calcul CPAM et le montant réel. De plus le fait de ne pouvoir adapter l'expérimentation en cours reste une contrainte.

Expérimentation d'une tarification sociale de l'eau Focus sur le projet du Bassin Rennais

Le territoire concerné

En décembre 2014 la Ville de Rennes alors compétente en eau potable et en assainissement a déposé pour son territoire une demande d'expérimentation de tarification sociale de l'eau dans le cadre de la Loi Brottes. Suite à la réorganisation territoriale induite par la loi MAPTAM, la Ville de Rennes a transféré sa compétence assainissement à Rennes Métropole (43 communes) et sa compétence eau potable à la Collectivité Eau du Bassin Rennais (56 communes dont les 43 de Rennes Métropole). La demande d'expérimentation a pu être étendue aux périmètres respectifs de la Collectivité Eau du Bassin Rennais et de Rennes Métropole

1^{er} axe de l'expérimentation : une tarification progressive incluant une première tranche de consommation gratuite

La nouvelle structure tarifaire eau et assainissement mise en place sur la Ville de Rennes depuis juillet 2015 a été retenue par la Collectivité Eau du Bassin Rennais et par Rennes Métropole comme cible pour l'ensemble de leur périmètre.

Elle repose sur 3 catégories tarifaires : les locaux à usage d'habitation disposant d'un compteur individuel abonné au service de l'eau (ménages), les immeubles collectifs non individualisés (ménages également) et les autres abonnés (professionnels, administrations...)

Pour la catégorie des locaux individualisés à usage d'habitation la tarification est progressive en 4 tranches : une première tranche 0-10 m³ gratuite (hors taxes et redevances Agence de l'Eau), puis une tranche 11-100 m³, 101-150 m³ et une tranche au-delà de 150 m³. Pour les autres catégories une seule tranche tarifaire est fixée.

Au 1^{er} juillet 2017, la tarification progressive incluant une première tranche de consommation gratuite aura pu être mise en place sur 28 communes, représentant 70% des abonnés et 73% des habitants du Bassin Rennais. La négociation avec les délégataires se poursuivra en 2017 pour l'étendre au reste du périmètre.

Calendrier prévisionnel d'application de la tarification par catégorie d'usager (10 m³ gratuit, progressivité...)



Légende

Année de mise en oeuvre



© Copyright - IGN - Paris 2004 - Reproduction interdite
Sources : Bd Carthage
© Copyright - Collectivité Eau du Bassin Rennais
Edition : décembre 2016

0 5 10 km

Pour corriger l'effet sur les foyers impactés par la tarification progressive du fait de la composition du ménage, un dispositif pour les familles nombreuses est mis en place pour les communes concernées. Sur demande des familles abonnées au service et présentant les justificatifs requis, un Crédit Eau Famille Nombreuse est accordé sur la facture suivant la demande, à hauteur de 30€ par an et par enfant à compter du 3^{ème} (15€ eau potable et 15€ assainissement). Suite à l'entrée en vigueur du dispositif en juillet 2015, 108 dossiers d'aide ont été instruits pour 2015, pour un montant moyen de 46€ par dossier, et 225 dossiers en 2016, pour un montant moyen de 48 € par dossier. Fin 2016 la communication sur cette mesure a été renforcée par la diffusion d'un dépliant dans les lieux publics à caractère social. A noter que 44% des ménages rennais se situent dans des immeubles collectifs non individualisés et ne sont pas concernés par le dispositif car non impactés par la tarification progressive par tranches. Le Crédit Eau Famille Nombreuse est financé par les délégataires dans l'économie des contrats de délégation de service public pour la part eau potable, et par Rennes Métropole pour la part assainissement.

2^{ème} axe de l'expérimentation : une aide financière au paiement des charges d'eau et d'assainissement à destination de tous les bénéficiaires de la CMUc

Le critère de la CMUc a été retenu pour l'attribution d'une aide de 30€ par an, financée à part égale par les deux collectivités compétentes, à tous les bénéficiaires des minima sociaux sur les territoires respectifs de la Collectivité Eau du Bassin Rennais et de Rennes Métropole.

Plus de 20 000 bénéficiaires sont concernés, représentant plus de 36 000 habitants (bénéficiaires et leurs ayant-droit).

Le long travail avec les organismes gestionnaires pour l'accès aux données individuelles nécessaires à l'attribution de cette aide a permis d'aboutir en janvier 2017 à la signature d'une convention de transmission de données entre la CPAM d'Ille et Vilaine, la Collectivité Eau du Bassin Rennais, Rennes Métropole et les 3 délégataires eau potable en charge de la facturation. Il est proposé au Régime Social des Indépendants et à la Mutuelle Sociale Agricole de décliner cette convention pour toucher l'ensemble des personnes concernées sur le territoire.

Le principe retenu est le croisement des listes de bénéficiaires CMUc avec les fichiers abonnés afin de permettre une gestion dématérialisée par déduction automatique directe de l'aide sur la facture d'eau pour un maximum de bénéficiaires. Pour les bénéficiaires non retrouvés dans les bases abonnés (occupants de logements dans des immeubles collectifs non individualisés, abonnement à l'eau au nom d'une autre personne du foyer...), la Collectivité Eau du Bassin Rennais et Rennes Métropole ont constitué un groupement de commande pour retenir un prestataire chargé d'éditer des Chèque Eau au format papier. Les bénéficiaires seront informés de la possibilité d'envoyer ces chèques aux délégataires eau potable en paiement total ou partiel de leur facture d'eau et d'assainissement ou de les remettre à leur bailleur ou syndic de copropriété en paiement des charges d'eau et d'assainissement du logement.

Un travail important reste à mener au 1^{er} semestre 2017 pour le croisement des fichiers avec les délégataires d'une part et la sensibilisation des bailleurs sociaux et syndic gérant un nombre important de logements, d'autre part, afin d'assurer la bonne utilisation des Chèques Eau.

Nantes Métropole, a mis en œuvre, dès 2006, comme projet majeur de la politique publique de l'eau, l'harmonisation tarifaire des services d'eau et d'assainissement notamment par la simplification des structures tarifaires et par la convergence des prix pour tous les usagers, tout en affirmant la garantie du niveau de service et la durabilité de l'équilibre économique des budgets annexes de l'eau et de l'assainissement.

L'ensemble des études et analyses sur le prix de l'eau montre que Nantes Métropole continue de se situer en deçà du prix moyen national (en 2014 prix moyen national¹ : 3,92€ TTC/m³ et Nantes Métropole : 3,28€ TTC/m³). Pour une famille de 4 personnes, cela représente 76,80€ TTC de moins sur une facture type de 120 m³ par rapport au prix moyen national.

L'harmonisation tarifaire et le prix de l'eau modéré à Nantes Métropole ont constitué les premières étapes de la mise en œuvre d'une tarification sociale de l'eau.

En 2016, dans le cadre de la loi du 15 avril 2013 dite loi « Brottes » et afin de faciliter l'accès à l'eau pour les publics les plus modestes sur le territoire, Nantes Métropole a mis en œuvre une aide pour les ménages consacrant une part trop importante de leurs revenus à la facture d'eau en fonction des revenus du foyer et de la composition familiale.

L'accès à la tarification solidaire est ouvert à l'ensemble des citoyens dont la résidence principale se situe sur une des 24 communes de Nantes Métropole, et qui payent une facture d'eau directement (abonné au service d'eau) ou dans les charges (habitat collectif non individualisé).

Cette aide pour l'eau s'adresse aux ménages dont les charges d'eau représentant plus de 3% des revenus du foyer pour une consommation raisonnée de 30m³/an/personne.

Il est considéré qu'au delà du seuil de 3 %, les ménages sont contraints de réduire les dépenses essentielles à la vie des personnes.

Afin de cibler le maximum d'ayants-droit, deux systèmes ont parallèlement été mis en œuvre : un système d'identification automatique via la CAF et un système déclaratif pour les personnes non connues de la CAF via les communes.

- Le système automatique

Afin d'identifier les bénéficiaires, il a été convenu d'analyser, le quotient familial (QF) CAF qui est, en France, le moyen qui permet de rapporter le montant des ressources d'un ménage à sa composition.

Une convention de partenariat avec la CAF a été signée le 8 février 2016. Cette collaboration a permis, en 2016, l'identification de 99 % des bénéficiaires soit 6 194 ménages dont 6 042 avec un RIB et 152² sans RIB.

Pour les 6 042 ménages avec RIB, le virement bancaire a été effectué mi-juin par la Direction des Finances Publiques. Les autres ménages ont été contactés par courrier afin qu'ils nous fournissent un RIB valide afin de percevoir l'aide en décembre, seuls 60% ont renvoyé un RIB.

- Le système déclaratif

Pour les personnes non connues de la CAF, pour les étudiants³ et les ménages avec un QF inférieur à 100, un dispositif déclaratif a été mis en place dans les communes. Les ménages éligibles à la tarification peuvent se rendre en mairie et déposer une demande. Une convention de partenariat a été établie entre Nantes Métropole et chacune des 24 communes.

1 D'après le rapport 2016 de l'Observatoire des services publics d'eau et d'assainissement

2 Ces ménages sont connus de la CAF car ils perçoivent les APL, mais ces APL sont directement versées au propriétaire.

3 Le QF CAF d'un étudiant ne tient pas compte des revenus du foyer fiscal auquel il est rattaché (parents). Il n'est donc pas significatif au vu de l'expérimentation

L'aide est versée en décembre par la Direction des Finances Publiques afin de s'assurer que les ménages ayant perçus l'aide en juin ne déposent pas de dossier en mairie.

La mise en place de ce dispositif déclaratif a nécessité l'adaptation du logiciel DELTAS servant pour la tarification solidaire des transports et la formation de 160 agents dans les communes et les CCAS.

Un simulateur a été créé sur le site internet afin de tester son éligibilité et de connaître les démarches : <https://edemarches.nantesmetropole.fr/home> et une page d'information est également disponible sur le site internet : <http://www.nantesmetropole.fr/pratique/eau/la-tarification-sociale-de-l-eau-87806.kjsp?RH=EAU&RF=1471869238567>

Près de 8 000 plaquettes d'informations ont été distribuées. Le dispositif expérimenté à Nantes a fait l'objet de plusieurs articles (une vingtaine) sur internet et dans la presse (locale et journaux des communes) pour inviter les ayants droit à se rendre en mairie.

Cependant, malgré une information importante, en 2016, seulement 13 ménages ont déposé une demande. La majorité des ménages sont identifiés par la CAF et donc peu font la démarche de se déplacer en mairie.

Ce qui se confirme par un baromètre de satisfaction réalisé par Nantes Métropole en novembre 2016, seulement 14 % des métropolitains savent que Nantes Métropole expérimente un tarification solidaire.

- Bilan de la première année d'expérimentation

Au total, ce sont 6 145 ménages qui ont bénéficié de l'aide de solidarité pour l'eau soit 11 221 personnes pour un montant total d'aide versée de 352 571 €.

Le trésor public a procédé à 500 compensations totales ou partielles (aide déduite du montant des impayés d'eau) pour un montant total de 24 529 €.

Les coûts de gestion, pour l'année 2016, s'élèvent à 66 329 €, soit environ 6 € par personne aidée. Ils représentent 16 % du budget total. Ces coûts de gestion sont principalement dû au coût de développement du logiciel de traitement des demandes pour le système déclaratif (47 858 €). Il s'agit d'un investissement ponctuel nécessaire au bon déroulement du système déclaratif. Pour 2017, les coûts de gestion sont estimés à 7 500 € (soit moins de 1 € par personne aidée).

En conclusion, le dispositif expérimenté par Nantes Métropole de tarification sociale de l'eau est :

- un modèle issu de la concertation des agents et des associations (CCSPL)
- un dispositif qui crée un droit de ne pas consacrer plus de 3 % de ses revenus à une facture d'eau normale
- un modèle simple et facile dans sa compréhension
- léger en coût de gestion tant pour les usagers que pour les gestionnaires
- un modèle qui limite le non-recours grâce au partenariat avec la CAF et le système automatique de versement de l'aide
- compatible avec les budgets eau et assainissement.

L'expérimentation de la Tarification sociale de l'Eau

sur la commune de Saint-Paul-lès-Dax

Fort des engagements pris dans son programme municipal, la ville de Saint-Paul-lès-Dax s'est engagée depuis 2014 dans le projet d'expérimentation nationale pour instaurer un tarif social de l'eau. L'objectif initial était de mettre en œuvre une aide préventive, et non curative, pour les ménages les plus démunis, afin d'éviter les impayés. La collectivité a souhaité mettre en œuvre un dispositif efficace, simplifié, automatisé et peu coûteux.

Ainsi, dès 2014, il a été étudié les habitudes de consommation des ménages saint-paulois et il a été mis en évidence une forte proportion de consommations faibles, voire très faibles :

- 80% des ménages consomment moins de 100 m³/an
- la consommation moyenne par ménage était de 63 m³/abonné/an, soit environ 33 m³/habitant
- 13% des ménages consommaient moins de 10 m³/an.

Cette typologie de consommation s'explique par le contexte local : une population vieillissante, une proportion importante de résidences secondaires et une population saisonnière importante (la commune de Saint-Paul-lès-Dax étant la 11^{ème} ville thermale, elle comptabilise une population touristique moyenne de 6597 se rajoutant aux 13 756 habitants). D'autre part, les habitats sont principalement pavillonnaires, avec peu d'anciennes résidences. Ainsi l'individualisation des compteurs d'eau est fortement développée sur la commune (à plus de 95%).

Au vu de ces éléments, la mise en place d'un tarif progressif avec une gratuité pour les premiers m³ d'eau a été écartée, afin de ne pas pénaliser les familles plus nombreuses et de risquer de déséquilibrer fortement les recettes. En effet, la création de cette première tranche gratuite aurait pour effet immédiat d'augmenter le prix payé pour les consommations au-delà de cette tranche et surtout la création d'un tarif élevé pour la tranche supérieure. Ce dispositif avantagerait donc, in fine, les propriétaires de résidences secondaires.

Du fait de l'individualisation des compteurs d'eau, le service des eaux a un accès direct aux données de consommation de la majorité des usagers saint-paulois. Ainsi, la mise en œuvre d'un dispositif de modulation de la part fixe et/ou variable du prix de l'eau a été rapidement envisagée, en tenant compte des revenus. Les autres types d'aides (chèques eau, abondement du FSL) ne correspondaient pas aux attentes de la municipalité pour une tarification sociale, dans le sens où ce sont des aides curatives et nécessitant des démarches supplémentaires pour les usagers. De plus, la prise en compte de la taille des ménages semblait trop complexe dans le traitement des données.

Du fait d'un budget de l'eau ayant une capacité d'autofinancement importante (durée d'extinction de la dette <2 ans), contrairement au budget de l'assainissement, les élus ont souhaité expérimenter le dispositif sur le budget de l'eau uniquement, afin de ne pas accentuer les dépenses sur le budget de l'assainissement, déjà fortement impacté par des forts investissements réalisés et programmés sur la ville.

Afin d'avoir accès à la liste des ménages plus démunis, le service des eaux s'est rapproché dès 2014 de la CPAM des Landes, afin d'étudier la possibilité d'un partenariat. Après s'être heurtée à des réponses négatives de la part d'agents de la CPAM, la municipalité s'est adressée par courrier au directeur de la CPAM des Landes le 29/07/2014, ce qui a permis de débloquent la situation, ce dernier s'étant rapproché de la CPAM de Dunkerque afin de mieux appréhender les possibilités de transmission des données.

La CPAM des Landes a ainsi accepté la transmission des données des bénéficiaires de la CMU-c (Couverture maladie Universelle Complémentaire et de l'ACS (Aide à la Complémentaire Santé). En effet, la collectivité a souhaité élargir les foyers concernés par l'expérimentation aux bénéficiaires de l'ACS, pour intégrer les personnes percevant de petites retraites, représentant potentiellement une part non négligeable de la population saint-pauloise. A titre informatif, l'ACS est accordée par exemple aux personnes seules ayant des ressources mensuelles de 973€ maximum.

Le projet de tarification sociale de la commune a pu être délibéré et déposé, dans une version aboutie, auprès de la préfecture en novembre 2014, avec comme principe l'instauration d'un tarif spécifique sur la part « eau potable » aux personnes ayant des revenus modestes (bénéficiaires de la CMU-c et de l'ACS). Ce tarif consiste en l'exonération de la part fixe de l'eau potable (soit une économie de 24,48 € HT/an) et en une réduction de 50% de la part variable liée à la consommation d'eau. Par décret du 14 avril 2015, la collectivité a été la première commune d'Aquitaine à obtenir l'autorisation d'expérimenter le tarif social de l'eau.

Le service des eaux s'est rapproché rapidement de la CPAM afin d'obtenir la liste des bénéficiaires des aides sous format excel. Après un rapprochement manuel du fichier de personnes transmis par la CPAM et du fichier des abonnés de l'eau, pour définir les attributaires du tarif social, le service des eaux a pu délibérer la création du tarif social dès le 1^{er} juillet 2015 et l'intégrer dans le logiciel de gestion des abonnés. L'attribution de ce tarif est, de ce fait, automatisé. L'utilisateur n'a pas de démarche spécifique à réaliser. Le tableau suivant compare les différents tarifs :

	TARIF SOCIAL à partir du 01/07/2015	TARIF « CLASSIQUE »
Terme fixe	0 €	24,48 €
Prix au m³ consommé en € HT	0,46 €	0,92 €
Redevances Agence de l'Eau Adour Garonne en € HT par m³ consommé	0,374 €	0,374 €

Le bilan de ce dispositif est positif. La première année, ce tarif a été attribué à 363 foyers représentant 4,7% des abonnés. Les abonnés « sociaux » ont bénéficié d'une réduction de leur facture d'eau de 17,5 € en moyenne en 2015 : l'aide est assez faible car ce bilan est réalisé de juillet 2015 (début du dispositif) à fin octobre 2015 (date de la relève), soit sur 4 mois de mise en œuvre. L'impact financier pour le service de l'eau en termes de recettes non perçues sur 2015 (en comparant avec le tarif « classique »), a été de 6 334,40 € HT.

Le bilan 2016 a été réalisé sur une année entière et est donc représentatif : le nombre de bénéficiaires a largement augmenté puisque 483 foyers se sont vu octroyer un tarif social, représentant 6% des abonnés. Ils ont perçu une aide moyenne annuelle non négligeable de 58 € par foyer, correspondant à des recettes non perçues de 28 000 € HT environ pour le service de l'eau potable.

Ces montants ne tiennent pas compte des coûts de gestion pour la mise en œuvre et le suivi de ce dispositif, qui sont en cours de calcul. De plus, l'impact sur les impayés est en cours d'étude.

Le programme « Eau solidaire » du SEDIF

Institué en 2011 dans le cadre d'un nouveau contrat de délégation de service public, le programme Eau Solidaire s'inscrit dans la mise en œuvre du « Droit à l'eau pour tous », et se décompose en 3 volets complémentaires, dont la mise en œuvre revient au délégataire du SEDIF :

- le volet **prévention** consiste à sensibiliser les familles à la gestion de leur budget « eau » au travers d'un programme d'aide à la maîtrise des consommations, et à participer à la médiation du service public de l'eau ;
- le volet **assistance** consiste à réaliser des actions d'accompagnement auprès des copropriétés en difficulté ;
- le volet **urgence**, a pour objectif d'apporter une aide financière aux personnes qui, temporairement ou durablement, éprouvent des difficultés pour régler leurs factures ou leurs charges d'eau, en particulier lorsqu'elles dépassent 3 % de leurs ressources financières.

Le contrat de DSP prévoit l'affectation d'1 % des produits de la vente d'eau à l'ensemble de ce programme. En 2015, la somme allouée à ce programme s'est établie à 2 512 k€.

1) La prévention : un travail de terrain en partenariat avec des associations

Eau Solidaire, en partenariat avec des associations et acteurs sociaux, relais de terrain complémentaires, s'engage à :

- sensibiliser largement à la gestion du budget "eau" au travers du programme d'aide à la maîtrise des consommations,
- informer et accompagner les consommateurs bénéficiaires du programme Eau Solidaire sur les éco-gestes.

Exemples de partenariat :

- [La médiation locale](#) : le Service de l'eau est présent dans les Points d'Information Médiation Multi-Services (PIMMS) de plusieurs communes. Ces relais implantés au sein de quartiers facilitent l'approche des services publics pour les personnes qui éprouvent des difficultés à les utiliser, en proposant des services (information de premier niveau, explication et accompagnement), et en mettant les usagers en relation avec les bons opérateurs. Ce partenariat permet de renseigner les abonnés sur la facture et son paiement, dans le cadre d'accueils individuels, et de les sensibiliser sur la maîtrise des consommations dans le cadre d'animations collectives.

- [La sensibilisation à la consommation responsable](#) : le Service de l'eau mène des actions pédagogiques pour sensibiliser les populations à une meilleure maîtrise de leur consommation. Dans ce cadre, le service de l'eau soutient notamment l'association Unis-Cité dans son programme MediaTerre, qui a pour vocation d'aider les familles modestes à adopter des comportements "éco-citoyens", ou l'association Voisin Malin, une entreprise sociale ancrée dans les quartiers prioritaires, qui a développé une expertise dans l'accompagnement, à domicile, des habitants.

PREVENTION : 11 associations partenaires données 2015 : 8 100 usagers sensibilisés, formation de 97 personnes (CCAS, associations...)

2) L'assistance

Le programme Eau Solidaire comprend des dispositifs d'assistance aux copropriétés dégradées et des actions pédagogiques autour de la maîtrise des consommations d'eau :

- participation aux commissions de plans de sauvegarde en lien avec les mairies, les syndicats et les administrateurs,
- élaboration de solutions personnalisées (copropriétés sous administration judiciaire).

Depuis 2016, le SEDIF et son délégataire ont également décidé de mettre en place, en lien étroit avec les communes, une aide globale aux copropriétés en difficulté, pour une dizaine de copropriétés par an, en vue de les sortir durablement de leur situation financière difficile. Il s'agit d'un dispositif reposant sur différentes actions, en fonction de la situation de la copropriété :

- un diagnostic sur les fuites réalisable grâce au télérelevé, qui permet d'objectiver le dispositif avec un suivi des consommations avant/après,
- un diagnostic sur les réseaux intérieurs en lien avec un (ou des) partenaire(s) associatif(s) et les bailleurs (colonnes montantes, installations intérieures des logements),
- un accompagnement des occupants (consommation responsable, équipements malins...),
- une aide financière d'urgence pour les propriétaires et/ou les locataires les plus en difficultés, qui pourra venir compléter des financements existants.

BILAN ASSISTANCE : 250 copropriétés suivies

Chiffres cumulés 2011-2015 :

- suivi de 250 copropriétés (dont celles en PDS et OPAH)
- accompagnement à l'individualisation/travaux : 13 syndics de copropriété / 250 000 €

3) L'urgence : deux dispositifs complémentaires

a - L'aide Eau Solidaire

Depuis le 1^{er} janvier 2014, l'Aide Eau Solidaire s'est substituée au Chèque d'Accompagnement Personnalisé (CAP) mis en place en 2011. Complètement dématérialisée, cette aide permet aux personnes en grande difficulté financière de régler une partie de leur facture d'eau. Une convention, validée par le SEDIF, permet d'encadrer le dispositif. Signée entre le CCAS et Veolia Eau d'Ile-de-France, elle en fixe les modalités d'application. La dotation annuelle est calculée en fonction des données sociales de la commune. Son montant est communiqué chaque année par le Service de l'eau au CCAS.

Le CCAS garde la libre appréciation de la situation des personnes concernées. Il évalue l'opportunité de l'aide à apporter et son montant.

Depuis le 1^{er} janvier 2017, et dans le cadre de l'expérimentation ouverte par la loi BROTTE, tous les usagers non abonnés peuvent également bénéficier d'une Aide Eau Solidaire pour le paiement de leurs charges d'eau locatives ou de copropriété. Ce sont toujours les CCAS des communes qui décident de l'attribution de l'aide.

b - Le Fonds de Solidarité pour le Logement

Le Service de l'eau contribue au Fonds de Solidarité pour le Logement géré par les conseils départementaux, dans le cadre des impayés de charges. Après attribution de l'aide au demandeur, cette dernière est versée directement au bailleur et le Service de l'eau rembourse le FSL de la moitié de la part correspondant aux charges « Eau ».

Le Service de l'eau contribue également à apporter une aide aux abonnés dans le cadre du « FSL abonnés », et intervient pour prendre en charge des créances dans des cas de surendettements et de squats.

En cas de difficultés financières passagères, Veolia Eau d'Ile-de-France peut également proposer un étalement du paiement de la facture ou le paiement par prélèvement mensuel.

BILAN URGENCE : 6 000 familles aidées par an, 200 € en moyenne par famille aidée.

Chiffres cumulés 2011-2015 : 4 000 000 €, 27 500 familles aidées

Présentation du dispositif pour l'expérimentation d'une tarification sociale pour favoriser l'accès à l'eau potable mis en place par Vendée Eau

Par délibération ci-jointe n° 2013VEE02CS17 de l'Assemblée Générale le 27 juin 2013, **Vendée Eau** a décidé de participer à l'expérimentation d'une tarification sociale pour l'eau potable, pour favoriser l'accès au service pour ses abonnés les plus démunis.

Présentation de Vendée Eau

Vendée Eau est la collectivité locale organisatrice du Service public de l'eau potable pour le compte des 264 communes de Vendée qui lui ont transféré la compétence « distribution d'eau potable », sur les 267 communes que compte le département. Dès sa création en 1961, **Vendée Eau** a appliqué un règlement et un tarif uniques pour l'ensemble de ses abonnés. Aujourd'hui, **Vendée Eau** compte 390 000 abonnés, pour 38 600 000 m³ consommés annuellement.

Vendée Eau confie l'exploitation au quotidien du service et la facturation aux abonnés à 4 compagnies d'eau privées, dans le cadre de 11 contrats de délégation de service public par secteur géographique ; il s'agit de contrats dits de « gérance » faisant que les délégataires appliquent les tarifs décidés annuellement par **Vendée Eau** et reversent l'intégralité des recettes ainsi encaissées, **Vendée Eau** les rémunérant par ailleurs selon les dispositions des contrats.

Structure du tarif de l'eau potable

Pour les abonnés domestiques qui constituent l'essentiel des abonnés de **Vendée Eau**, le tarif 2017* du service de l'eau potable est le suivant :

- Abonnement compteur calibre 15 mm 85,00 € HT par an
- Consommation annuelle 1,080 € HT par m³

*sans augmentation depuis 2010

Pour 120 m³, la part eau potable de la facture s'élève à 214,60 € HT, soit 226,40 € TTC (TVA 5,5 %), à laquelle s'ajoute la redevance « pollution domestique » de l'Agence de l'Eau Loire Bretagne (0,30 € HT / m³).

Si le tarif de **Vendée Eau** se situe dans la moyenne nationale, il n'en demeure pas moins que la part abonnement dans la facture d'eau potable (39,6% du total pour une facture de 120 m³) est élevée. En effet, parmi les abonnés de **Vendée Eau**, on compte une part très significative de résidences secondaires, avec des consommations annuelles très faibles mais globalement concentrées en juillet et août, générant une pointe estivale élevée qui nécessite le surdimensionnement de tous les ouvrages, tant de production que de distribution d'eau potable. En conséquence, leur participation financière aux charges qu'elles imposent ne peut se faire que par un abonnement élevé puisque que leur consommation annuelle est faible, entre 0 et 40 m³ en général.

Présentation générale du dispositif d'expérimentation

L'étude du poids de la facture d'eau sur le revenu des ménages (évaluation sur la base du seuil de 3%, pour les plafonds de ressources CMU-c et RSA) a montré que cette structure tarifaire impactait plus fortement les foyers sédentaires avec une faible consommation d'eau (de 1 à 3 personnes).

Par ailleurs, l'individualisation du comptage de l'eau potable par logement étant effectuée à plus de 99 % en Vendée (disposition imposée depuis l'origine par le règlement du service de distribution d'eau potable), chaque foyer dispose d'une facture d'eau. C'est pourquoi, il a tout de suite été décidé de travailler sur la base d'une automatisation de la procédure et qu'il ne serait pas mis en place de système de chèque eau.

Enfin, suite aux rencontres avec la CPAM et la CAF, et au vu de la complexité des fichiers, il a été décidé que le critère retenu serait celui de la CMU-c, considérant que le fichier des bénéficiaires de ce dispositif était plus stable dans le temps.

Suite à ces différentes études, et l'objectif étant d'atténuer l'impact financier d'un abonnement nécessairement élevé, tel qu'expliqué ci-avant, le Comité Syndical de **Vendée Eau**, par délibération de l'Assemblée Générale du 27 juin 2013, a décidé d'expérimenter une tarification sociale pour l'eau potable, sous la forme d'une réduction du montant de l'abonnement (compteur de calibre 15mm) de 50 %, pour tous ses abonnés bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMUc) au sens du code de la Sécurité Sociale.

Les premiers résultats

L'expérimentation a débuté dès le 1^{er} semestre 2016 par l'application sur la facture de juin 2016 de la réduction de l'abonnement pour le 2nd semestre 2016 (payable par avance) et s'est poursuivie sur la facture de décembre 2016 pour l'abonnement du 1^{er} semestre 2017.

	Facture de juin 2016 abonnement du 2 nd semestre 2016	Facture de décembre 2016 abonnement du 1 ^{er} semestre 2017
Nombre de bénéficiaires CMU-c (nbre de personnes) ⁽¹⁾	10 443	10 019
Nombre de personnes trouvées dans les deux fichiers ⁽²⁾	5 816	6 682
Taux de concordance ⁽³⁾	55,7 %	66,7 %
Nombre de foyers (abonnés) bénéficiaires du tarif social ⁽⁴⁾	4 653	5 310
Estimation du montant de l'abonnement déduit des factures d'eau ⁽⁵⁾	200 000 €	225 000 €

⁽¹⁾ nombre de personnes bénéficiaires de la CMU-c – fichier transmis par la CPAM

⁽²⁾ nombre d'abonnés avec concordance nom/prénom/adresse ou nom/adresse dans le fichier CMU-c et les fichiers abonnés + doublons (personnes d'un même foyer) + abonnés partis

⁽³⁾ taux de concordance des deux fichiers : Nombre de personnes trouvées / Nombre de bénéficiaires CMU-c

⁽⁴⁾ nombre de foyers (abonnés) pour lesquels le tarif social a pu être appliqué

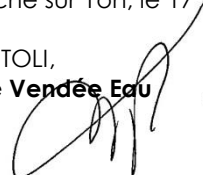
⁽⁵⁾ montant estimatif provisoire ne tenant pas compte des mutations des abonnés en cours d'année

Les principaux constats suite à l'application du tarif social par les délégataires sur les différents secteurs sont :

- un travail manuel important nécessaire pour faire correspondre le fichier de la CPAM (une ligne par personne bénéficiaire) et les fichiers clientèle des délégataires (une ligne par foyer / abonné), avec nécessité de supprimer les doublons, de vérifier l'orthographe des noms, prénoms et adresse, etc.
- aujourd'hui les contacts avec les autres caisses d'assurance maladie n'ont pas abouti, aussi nous ne touchons pas l'ensemble des bénéficiaires du dispositif CMU-c ;
- environ 40 % des personnes présentes dans le fichier CPAM ne sont pas retrouvées dans les bases de données clientèles des délégataires pour plusieurs raisons : la personne bénéficiaire est occupant d'un logement dont le contrat d'abonnement pour l'eau potable est au nom d'un second occupant (conjoint, colocataire, propriétaire ...), ou habite dans un foyer logement, etc. Vendée Eau projette de contacter ces personnes par courrier, pour identifier leur situation et apprécier s'ils peuvent être bénéficiaires du tarif social au regard de leur occupation du logement.

Fait à La Roche sur Yon, le 17 février 2016

Jérôme BORTOLI,
Directeur de **Vendée Eau**



V – Les interrogations sur la suite / fin de l'expérimentation

La durée de l'expérimentation est prévue par la loi et ne pourra, en les termes actuels, se poursuivre au-delà du 16 avril 2018 (soit 5 ans après l'entrée en vigueur de la loi Brottes l'instaurant).

Après cette date, les collectivités n'auront plus de support légal pour poursuivre leur tarification sociale mise en œuvre dans le cadre de l'expérimentation. Ainsi, elles sont encouragées à préciser que les tarifs ou dispositifs mis en place ne sont valables que pour la durée de l'expérimentation.

Cependant, si un projet de loi (à l'initiative du gouvernement), ou une proposition de loi (à l'initiative du Parlement), était déposé à l'Assemblée Nationale avant avril 2018 et avait pour objet la prolongation de l'expérimentation ou bien la généralisation d'une des solutions mises en œuvre, cela aurait pour conséquence la prolongation automatique d'un an de l'expérimentation.

Dans tous les cas, une prolongation de l'expérimentation ne pourra aller au-delà de 3 ans, cette durée étant encadrée par la loi organique sur les expérimentations.

Si aucun projet ou proposition de loi n'était déposé concernant l'expérimentation, les collectivités devraient arrêter leur dispositif au plus tard le 16 avril 2018. Celles qui feraient le choix de continuer se mettraient en illégalité.

Les actions à travers le FSL pourront perdurer, mais les contributions à ce fonds ne pourront plus dépasser 0,5%.

Les contrats en DSP doivent également se conformer à la loi et prévoir une sortie du dispositif expérimental, soit dans la rédaction initiale du contrat, soit par un avenant ultérieur.

D'un point de vue strictement technique, il paraîtrait souhaitable de prolonger l'expérimentation pour une durée de 3 ans afin que les dispositifs puissent se mettre en place pleinement et qu'un recul suffisant soit possible pour évaluer les dispositifs.

Lors de la dernière réunion du réseau des collectivités expérimentatrices, les arguments suivant en faveur d'une prolongation de l'expérimentation ont été exprimé :

- une prolongation de 3 ans porterait la fin de l'expérimentation au même moment où se finalisera le transfert des compétences, ce qui permettrait d'avoir du recul sur l'organisation locale ;
- une prolongation permettrait de tester les mises à jour des fichiers créés pour l'expérimentation et donc la viabilité des dispositifs.

VI – Méthodologie relative au suivi de l'expérimentation et contacts

1) Méthodologie relative à l'expérimentation

La mise en œuvre du dispositif de l'expérimentation s'est inscrite dans une démarche de travail en interministériel et dans une association active des collectivités concernées.

La Direction de l'eau et de la biodiversité du Ministère chargé de l'écologie et la Direction générale des collectivités locales du Ministère de l'Intérieur ont mis en place un groupe de travail interministériel pour étudier les candidatures et assurer le suivi de la mise en œuvre de l'expérimentation par les collectivités.

Ainsi, l'instruction du 04 mars 2014 relative à l'expérimentation en vue de favoriser l'accès à l'eau et de mettre en œuvre une tarification sociale de l'eau suite à l'article 28 de la loi n°2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes indiquait l'existence de deux messageries électroniques fonctionnelles dédiées à l'expérimentation :

deb-experimentation-eau@developpement-durable.gouv.fr

dgcl-experimentation-eau@interieur.gouv.fr

Les collectivités sont encouragées à poster toute demande ou interrogation à ces deux adresses afin d'assurer une gestion commune et interministérielle de ce dossier.

Les ministères ont souhaité que le projet relatif à l'expérimentation Brottes soit un travail collaboratif associant le plus possible les collectivités et les administrations centrales. L'objectif était de permettre un dialogue ouvert entre ces institutions et entre les collectivités elles-mêmes, afin de favoriser les échanges et partages d'expérience.

Pour ce faire, plusieurs réunions ont été organisées, en partenariat avec la fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCRR). Ainsi, une réunion s'est tenue avant l'échéance du 31 décembre 2014, afin d'apporter des informations aux collectivités intéressées par le dispositif et les guider dans la mesure du possible dans la définition de leur projet.

Depuis le début de l'année 2015, d'autres réunions ont été organisées afin d'instaurer des échanges et de permettre aux collectivités de partager leurs expériences. Une de ces réunions a par ailleurs été l'occasion de présenter la tarification sociale de l'énergie, et une seconde a permis de dialoguer avec une représentante de la CNIL.

Un vade-mecum et un projet de note à l'attention des collectivités ont été rédigés par les ministères et proposés à la validation de la CNIL. Ces projets ont notamment vocation à simplifier les guides rédigés par la CNIL et à expliciter les modalités de transfert de données dans le cadre de l'expérimentation.

Figure 72 : Réunions organisées pour le suivi de l'expérimentation

Date de la réunion	Participants sur place*	Participants à distance
4 novembre 2013	30	Pas de dispositif mis en place
25 novembre 2014	26	Pas de dispositif mis en place
19 juin 2015	31	11
12 octobre 2015	28	16
25 janvier 2016	29	24
6 février 2017	26	11

*dont personnels des ministères, de la FNCCR et de l'AFB

Par ailleurs, l'AFB apporte un appui les ministères pour le traitement des données relatives à l'expérimentation.

2) Présentation des indicateurs de suivi

Ces réunions ont permis de mettre en évidence le besoin des collectivités d'être guidées dès l'origine quant aux indicateurs qui seront utilisés pour évaluer l'expérimentation. Il a ainsi été réalisé deux tableaux en collaboration avec l'AFB.

Le premier tableau, servant de base à ce rapport, est un tableau descriptif ayant pour objectif de permettre aux collectivités de se présenter, et de décrire leur projet de manière assez précise : type d'expérimentation prévue, critères retenus, populations visées, montants envisagés, etc.

Un second tableau a été réalisé et est relatif aux indicateurs de suivi du dispositif. Celui-ci décrit les prix de l'eau mis en œuvre, les volumes consommés, le nombre de bénéficiaires, les coûts relatifs à la mise en œuvre de l'expérimentation (déterminé par l'arrêté du 16 avril 2015 fixant les différents postes de coûts de gestion relatifs à la mise en place de l'expérimentation de la tarification sociale de l'eau - NOR: EINC1422250A). Ce tableau de suivi est pluri-annuel et a vocation à être régulièrement complété par les collectivités. Les collectivités étant au tout début de leur expérimentation, le nombre disponible de données reste limité et ne permet pas d'exploitation statistique.