



LES ENTREPRISES
DE L'EAU

Service public de l'eau, la lettre de la FP2E

Aquae

AN 96

39

Novembre 2008

Numéro spécial Congrès des maires

10 euros le m³ !

Ce niveau de prix n'est hélas pas une vue de l'esprit. C'est une réalité pour une petite commune en régie de 400 habitants, en Bourgogne, à la suite de la réalisation d'une station d'épuration et d'un réseau d'assainissement. Des erreurs de planification ont abouti à un prix de l'eau exorbitant.

Ce type d'événement, heureusement exceptionnel, n'est pas une fatalité et aurait sans doute pu être évité par la voie du partenariat public-privé qu'est la délégation de service public. Dans ce cadre, l'entreprise délégataire apporte à la collectivité son expérience d'exploitant, son pragmatisme et son conseil sur les plans technique et financier. Elle contribue à la réflexion nécessaire avant de décider d'un investissement.

Les entreprises de l'eau aident ainsi les collectivités à concevoir des investissements performants à un prix maîtrisé. Une dimension à considérer alors que de nombreuses petites collectivités doivent encore assurer la mise en conformité de leurs installations.

Igor Semo
Vice-président de la FP2E

DOSSIER La délégation de service public, un dispositif performant pour la gestion des services publics de l'eau

À l'occasion du 91^e Congrès des maires et des présidents de communautés, la FP2E revient sur les principaux atouts du modèle français de gestion déléguée, à la fois pour les collectivités, mais aussi pour les consommateurs. Une étude menée par le Boston Consulting Group démontre la pertinence et l'efficacité de ce mode de gestion.

L'originalité du modèle de délégation de service public « à la française » repose sur un double principe : tous les services de l'eau et de l'assainissement sont publics et placés sous la responsabilité des collectivités, mais ces dernières peuvent choisir d'en déléguer la gestion à des entreprises privées pour une durée déterminée, définie par un contrat servant de cadre à l'évaluation des résultats.

Les entreprises de l'eau gèrent l'alimentation en eau potable de 46 millions de consommateurs, soit 72 % de la population desservie, et l'assainissement des eaux usées de 28 millions de personnes, soit 55 % de la population raccordée.



L'étude réalisée par le Boston Consulting Group en juillet 2006 compare la performance des modes de ges-

CHIFFRE-CLÉ

75 % des Français estiment que les **délégataires de services publics** fournissent un service efficace dans le domaine de l'eau.

(source : baromètre C.I.Eau / TNS Sofres 2008)



tion sur la base des 414 villes françaises de plus de 20 000 habitants, soit près d'un tiers de la population française. Il en ressort que les délégataires assurent la gestion du service de l'eau dans les conditions d'exploitation les plus difficiles. Ils exploitent des ressources plus exposées à la pollution puisque seulement 23 % des m³ des délégations proviennent d'eaux de bonne qualité (eaux d'origine souterraine), contre 53 % pour les régies. De plus, ils gèrent proportionnellement 2,5 fois plus de communes littorales que les régies (10 % contre 4 %), dans des conditions particulièrement complexes en raison du surdimensionnement des installations de ces communes et de la qualité en général médiocre de la ressource en eau (située aux points de convergence des pollutions des fleuves et rivières).

Une prestation de meilleure qualité

Malgré ces difficultés d'exploitation, les services gérés par les délégataires s'avèrent plus performants en matière de qualité de l'eau distribuée aux consommateurs, de gestion patrimoniale des réseaux de distribution et de service aux clients notamment. Ils assurent une meilleure préservation du patrimoine public qui leur est confié et économisent les ressources en eau plus efficacement : ils enregistrent un pourcentage de pertes d'eau sur les réseaux de 18 % sur l'échantillon étudié, contre 22 % pour les services d'eau en régie. Les démarches de certification témoignent de cette qualité de service : plus de 90 % des services d'eau en délégation sont certifiés ISO 9001, contre moins de 10 % des services en régie.

“ Un coût global inférieur ”

aux clients notamment. Ils assurent une meilleure préservation du patrimoine public qui leur est confié et économisent les ressources en eau plus efficacement : ils enregistrent un pourcentage de pertes d'eau sur les réseaux de 18 % sur l'échantillon étudié, contre 22 % pour les services d'eau en régie. Les démarches de certification témoignent de cette qualité de service : plus de 90 % des services d'eau en délégation sont certifiés ISO 9001, contre moins de 10 % des services en régie.

Les délégataires assurent un service client répondant aux exigences actuelles des consommateurs en matière de service : disponibilité, rapidité et simplicité des démarches. Les plages d'accueil téléphonique destinées aux clients représentent 60 heures par semaine, contre 40 heures pour les régies, et tous les délégataires proposent la mensualisation du paiement, contre seulement une régie sur cinq.

Plus globalement, les principaux apports de la délégation de service public pour la gestion des services de l'eau tiennent au fait que les délégataires ont une capacité à :

- gérer les crises sanitaires et environnementales en mobilisant dans de brefs délais des moyens de secours importants pour assurer une continuité du service aux consommateurs (cf. encadré) ;
- investir en recherche et développement pour faire progresser la qualité et la performance environnementale des services, que ce soit dans le domaine de la qualité de l'eau distribuée aux consommateurs, de l'optimisation énergétique des process industriels ou de la qualité des eaux usées traitées avant leur retour au milieu naturel.

La mobilisation des hommes et des moyens

Au-delà de la performance de ces deux modes de gestion, se pose la question de leur coût. L'étude BCG montre qu'à contexte d'exploitation identique, si l'on prend en compte la part fiscale reversée par les délégataires, la délégation se révèle économiquement plus avantageuse que la régie pour le consommateur-contribuable. Elle allège en effet sa charge d'impôt en procurant à la collectivité ou à l'État des recettes fiscales (taxe professionnelle, impôts fonciers, impôts sur les sociétés, etc.). La meilleure productivité de ce mode de gestion permet donc, en moyenne, d'assurer à la fois un coût global inférieur et une meilleure prestation. ●

Elle allège en effet sa charge d'impôt en procurant à la collectivité ou à l'État des recettes fiscales (taxe professionnelle, impôts fonciers, impôts sur les sociétés, etc.). La meilleure productivité de ce mode de gestion permet donc, en moyenne, d'assurer à la fois un coût global inférieur et une meilleure prestation. ●

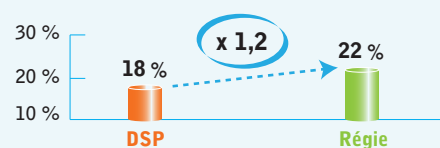
La meilleure productivité de ce mode de gestion permet donc, en moyenne, d'assurer à la fois un coût global inférieur et une meilleure prestation. ●

La meilleure productivité de ce mode de gestion permet donc, en moyenne, d'assurer à la fois un coût global inférieur et une meilleure prestation. ●

Une efficacité de gestion des réseaux et une certification qualité plus importante en délégation de service public

Gestion des réseaux

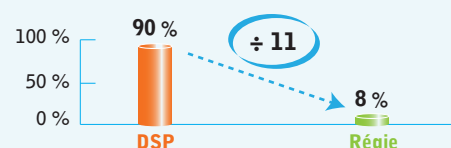
Perte sur réseau



Les délégataires enregistrent un pourcentage de pertes d'eau sur les réseaux de 18 %, contre 22 % pour les services d'eau en régie.

Certification

Villes certifiées ISO 9001



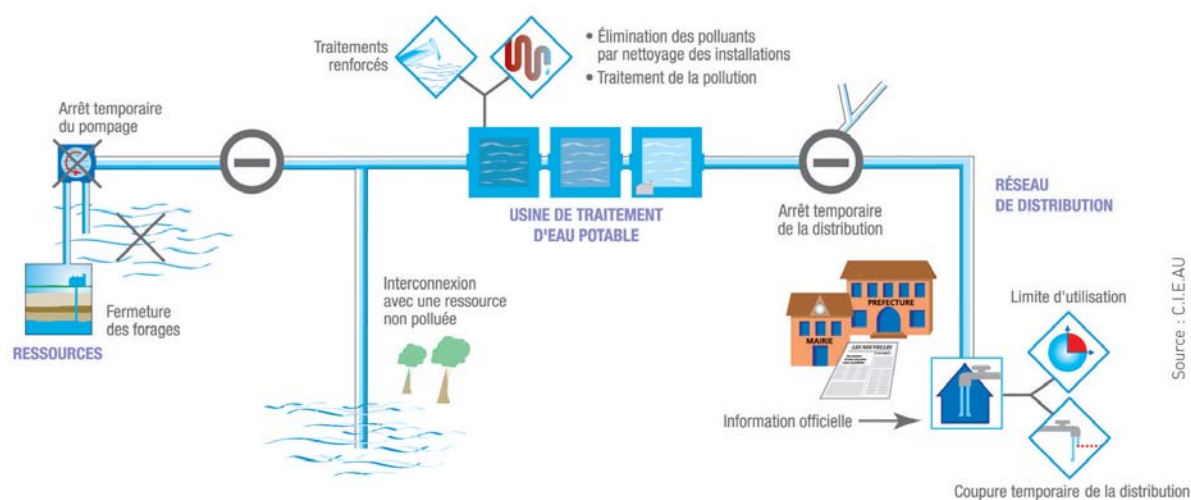
Les services de l'eau des villes en délégation sont certifiés ISO 9001 dans plus de 90 % des cas, contre moins de 10 % pour les régies.

L'anticipation et la gestion des crises : une sécurité renforcée !

Lors des situations de crises sanitaires ou environnementales, les structures mutualisées des opérateurs privés, régionales ou nationales, se mobilisent en un temps record afin de permettre l'acheminement de moyens conséquents, tels que des containers de stockage d'eau potable ou des unités mobiles de traitement d'eau, pendant la durée de la crise. Les centres de services clients disposent d'outils leur permettant de contacter, quasiment en temps réel, l'ensemble des consommateurs concernés pour les informer d'un incident et des recommandations à suivre jusqu'à la fin de la crise.

Fortes de leurs expériences en matière de gestion de crises, que ce soit lors des tempêtes de 1999, des inondations du nord du Gard en 2002 ou de la pollution de la Sarthe à Alençon en 2007 par exemple, les délégataires ont développé un fort savoir-faire en matière de prévention des crises. Ils ont mis en place des dispositifs de veille leur permettant de détecter en temps réel tout dysfonctionnement sur les installations. Ils ont également structuré des dispositifs d'astreinte afin de pouvoir mobiliser – 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 – du personnel et des moyens matériels.

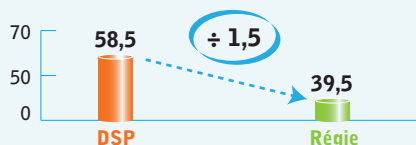
Les mesures prises en cas de pollution



Les délégations de service public assurent un meilleur service au client

Service client

Accueil téléphonique commercial (h/semaine)



Les plages d'accueil téléphonique destinées aux clients représentent en moyenne 60 heures par semaine contre 40 heures pour les régies.

Moyens de paiement

Paiement mensualisable



Pour permettre aux usagers de mieux répartir leurs charges tout au long de l'année, les délégations de service public proposent toutes la mensualisation du paiement contre seulement une régie sur cinq.

Pour aller plus loin : les résultats de l'étude BCG sont consultables sur le site www.fp2e.org.

Source : Étude Boston Consulting Group - Juillet 2006

INFORMATION L'AMF et la FP2E publient un document de référence sur le prix de l'eau en France

Satisfaits mais pas assez informés ! Les conclusions du dernier Baromètre CIEAU/TNS Sofres 2008 sont claires : si pour 83 % des Français, les services de l'eau fonctionnent bien, 63 % d'entre eux estiment qu'ils n'ont pas assez d'information sur tous les domaines concernant l'eau.



Un constat qui conduit aujourd'hui l'Association des maires de France et la Fédération professionnelle des entreprises de l'eau à publier ensemble pour la première fois avec le soutien technique du BIPE, un livret d'information sur *L'Économie des services publics de l'eau et de l'assainissement*. L'AMF et la FP2E détaillent l'ensemble des questions sur le prix de l'eau en France : qui définit le prix ? Com-

ment est-il calculé ? Pourquoi est-il différent d'un service à l'autre ? Comment se décompose la facture ?

Complète, pédagogique et accessible, cette publication a fait l'objet d'une vaste concertation, associant un organisme expert reconnu, le BIPE, en lien avec toutes les parties prenantes du secteur de l'eau : associations de consommateurs, élus locaux, agences de l'eau et pouvoirs publics...

Un 4 pages à destination du grand public a également été édité à cette occasion, reprenant de façon synthétique les principaux enseignements. ●

Pour aller plus loin : le livret *L'Économie des services publics de l'eau et de l'assainissement* et le 4 pages sont téléchargeables sur le site www.fp2e.org

CONTENTIEUX CG DES LANDES La FP2E obtient gain de cause

La Fédération professionnelle des entreprises de l'eau et la préfecture des Landes ont obtenu gain de cause dans le contentieux qui les opposait au conseil général des Landes.

Le tribunal administratif de Pau a annulé, dans un jugement du 8 avril dernier, l'ensemble des délibérations adoptées par le conseil général le 23 mars 2007, au motif qu'elles entravent « la liberté de choix du mode de gestion de leur réseau d'eau potable et d'assainissement par les collectivités bénéficiaires ».

Ces délibérations réservaient en effet aux seules collectivités gérant leurs services d'eau et d'assainissement en régie, le bénéfice d'aides financières pour la réalisation de travaux. Les collectivités ayant délégué la gestion de leurs services à une entreprise privée ne pouvaient en revanche bénéficier d'aucune aide du département. La décision du tribunal administratif a donc pour effet de restaurer la liberté de choix des modes de gestion des services d'eau par les collectivités locales. ●

CONCESSION L'attribution d'aides publiques aux concessionnaires est autorisée

Les subventions publiques (départements, régions), destinées à aider les collectivités locales à mettre leurs stations d'épuration aux normes, peuvent être attribuées directement à leurs concessionnaires pour la réalisation des travaux. C'est en substance la réponse donnée par le ministère de l'Écologie à la question écrite de M^{me} Esther Sittler, sénatrice (publiée au JO du 18 septembre

2008). Elle clarifie ce régime légal en rappelant les garanties contractuelles habituellement pratiquées : les modalités de financement de l'ouvrage et les montants caractéristiques de la subvention (origine, montant et taux) doivent être « explicitement intégrés dans l'économie de la convention de concession ». Cette réponse ministérielle garantit ainsi une égalité de traitement des usagers. ●

Pour aller plus loin : la réponse du ministère de l'Écologie du 18 septembre 2008 est consultable sur www.fp2e.org



Aquaes La lettre de la Fédération professionnelle des entreprises de l'eau (FP2E).
83 avenue Foch, 75116 Paris. Tél. : 01 53 70 13 58. Fax : 01 53 70 13 41. E-mail : fp2e@fp2e.org
Site Internet : www.fp2e.org
Directeur de la publication : Alain Tiret. Responsable de la rédaction : Igor Semo.
Comité de rédaction : Michel Cordier, Vanessa Filhol, Bernard Jouglain, Laurent Maillard, Tristan Mathieu, Anne de Passoz, Bruno Tisserand, Daniel Villessot, Martine Vullierme.
Crédits photo : Lyonnaise des Eaux, Saur, Veolia Eau, E. Megret, Missionning.
Conception et réalisation : ConnexConsulting. Imprimé sur du papier recyclé.

La FP2E regroupe les sociétés de Lyonnaise des Eaux, Saur, Veolia Eau, ainsi que Alteau, Saede, Sefo et Sogedo.

ERRATUM

Dans notre dernier numéro, une coquille s'est glissée dans la présentation de la circulaire d'application interministérielle sur le plafonnement des parties fixes (p. 4) : elle concerne, bien sûr, la partie de la facture qui est non proportionnelle aux consommations d'eau, et non l'inverse.