

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



Édito



Une décision logique de la Commission européenne

La Commission européenne a classé sans suite la procédure qu'elle avait engagée à l'encontre des trois principales entreprises de l'eau et de notre fédération. Les médias ont peu repris cette information, pourtant très importante.

Les investigations, qui ont débuté en avril 2010, ont porté sur les appels d'offres ainsi que sur les travaux intervenant au sein de la Fédération. Le contrôle a été approfondi.

Au terme de trois ans d'enquête, la Commission européenne n'a identifié aucun comportement portant atteinte aux règles de la concurrence.

Ayant toujours coopéré sereinement avec les autorités de la Commission, la FP2E se félicite de ce constat cohérent avec la réalité d'un marché très concurrentiel, marqué par plus de 800 appels d'offres par an.

Ce marché est caractérisé par des prix des services inférieurs au prix moyen européen et très inférieurs à ceux de pays où la gestion publique est très dominante, voire exclusive comme l'Allemagne, les Pays-Bas et le Danemark.

Il appartient aux élus de définir la politique de l'eau, de décider des investissements, de procéder aux mises en concurrence, et il nous incombe, en tant qu'entreprises délégataires des collectivités de gérer et de rendre compte en mettant notre expertise et nos meilleures pratiques au service des consommateurs.

Plus que jamais, la Fédération des entreprises de l'eau promeut la concurrence entre tous les modes de gestion, régie comprise, seule garante d'innovation, de remise en question et de rapport qualité-prix optimal pour les consommateurs d'eau.

Igor Semo

Vice-Président de la FP2E

Actualité

UN OUVRAGE SUR LE FINANCEMENT DURABLE DES SERVICES PUBLICS D'EAU

Après dix-huit mois d'auditions au sein du Comité National de l'Eau (CNE), un groupe de travail, présidé par Daniel Marcovitch, vient de rendre public un ouvrage collectif qui vise à ouvrir des pistes de réflexion pour asseoir durablement le financement des services publics d'eau. Cet ouvrage décrit l'accroissement des charges pesant sur les services comme un effet d'une politique environnementale de qualité : Directive européenne « eaux résiduaires urbaines », protection des captages, mise en œuvre d'une gestion patrimoniale des ouvrages...

Parallèlement, il détaille les facteurs influençant la baisse tendancielle des consommations depuis dix ans. À ce constat, s'ajoute les nouvelles difficultés de financement des collectivités locales.

Nous retenons, parmi d'autres, quatre pistes à suivre :

- **La nécessaire expertise des autorités organisatrices** : Une autorité publique forte doit reposer sur une expertise mobilisée en interne ou en externe. À ce titre, l'ouvrage souligne l'intérêt qu'auraient certaines collectivités à atteindre une taille critique.
- **Le « benchmark » entre les services** : L'Observatoire créé au sein de l'ONEMA est présenté, à juste titre, comme un outil efficace d'aide à la régulation. La recherche d'un meilleur contrôle des données est un axe de progrès affiché par les parties prenantes.
- **La contractualisation** : Le contrat de gestion est mis en avant comme un outil moderne pour responsabiliser l'opérateur sur des performances précises au bénéfice des consommateurs.
- **La nécessité d'effort de recherche et développement** : Au-delà des défis environnementaux à relever, la recherche apparaît comme un facteur de compétitivité à l'international du modèle français.

L'ouvrage met, enfin, en lumière la performance des entreprises de l'eau en notant par exemple que « **le rendement moyen (des réseaux) est supérieur lorsque le service est délégué, ce qui suppose la mobilisation de moyens humains et financiers importants** ».

Pour sa part, la FP2E y a contribué en valorisant le partenariat qu'elle a noué avec l'Assemblée permanente des chambres d'agriculture pour un meilleur partage des bonnes pratiques en matière de protection des captages.



Chiffre-clé

0,5€ par habitant c'est le coût moyen, très mesuré, de la mission des cabinets experts lors de la mise en concurrence des services de plus de 20 000 habitants
(Source Observatoire national des services d'eau).

LA FRANCE EST L'UN DES PAYS SUR LE LONG TERME LE PRIX DES

Le Cabinet NUS Consulting a réalisé, à la demande de la FP2E, la 9^{ème} édition de son baromètre des prix des services (base 120 m³ au 1^{er} janvier 2013, y compris taxes et redevances) des 5 plus grandes villes de 10 pays d'Europe : Allemagne, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Italie, Pays-Bas, Royaume-Uni et Suède. Cette étude porte sur 42 millions d'habitants dont 4,2 millions en France.

Le prix de l'eau moyen en France se situe en dessous de la moyenne européenne :

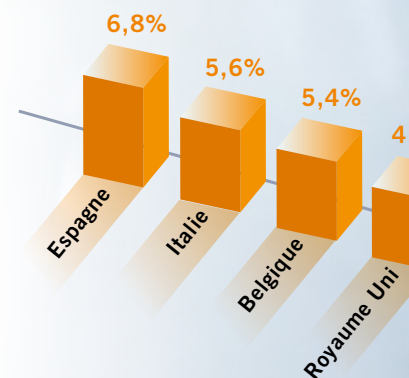
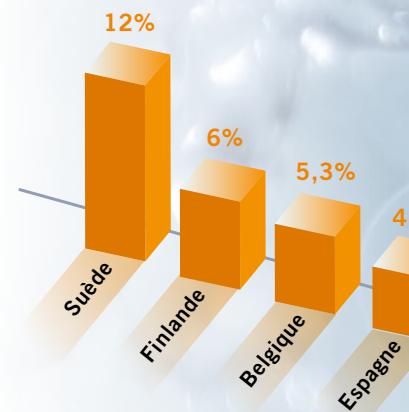
Selon NUS, la France se situe 11,3% sous la moyenne des dix pays européens, occupant la 8^{ème} place derrière le Danemark, l'Allemagne, les Pays-Bas, la Belgique, la Finlande, le Royaume-Uni, la Suède, et devant l'Espagne et l'Italie. **Avec un prix moyen des services de l'eau et de l'assainissement à 3,38 € TTC par m³, les consommateurs français font partie de ceux qui paient le moins cher au sein de l'Union Européenne.**

Les prix des services de l'eau et de l'assainissement en France ont progressé moins vite que la moyenne européenne.

- Entre janvier 2011 et janvier 2013 alors que les prix du panel européen ont augmenté de **3,8%** en moyenne annuelle - et sachant que le taux d'inflation moyen de la zone euro sur cette période est de **2,5%** - le prix en France n'a progressé que de **2,4%**.
- Sur la période de juillet 2003 à janvier 2013 alors que le prix de l'eau en Europe a connu une hausse de **3,9% par an**, le prix moyen de l'eau en France - dans les villes considérées - n'a augmenté que de **2,9% par an**.

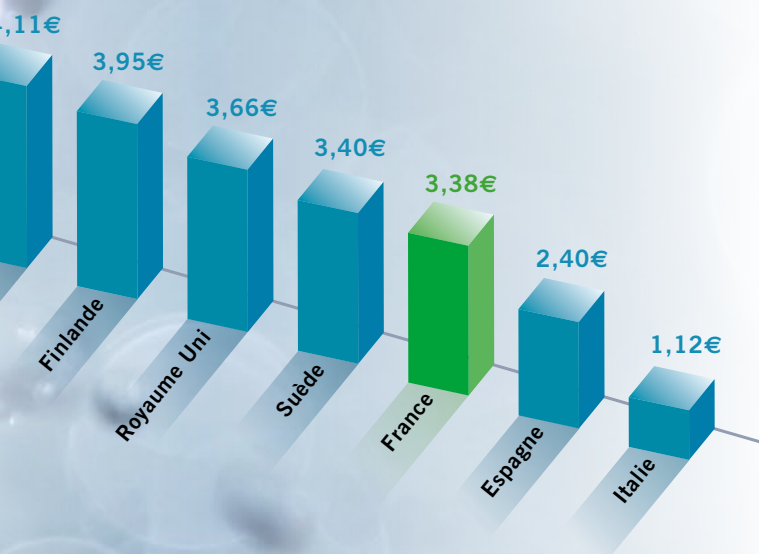
La comparaison des résultats de cette étude avec les éditions antérieures montre de plus que :

- Certains pays du nord de l'Europe qui se situaient en 2008, comme la France, sous la moyenne européenne ont largement franchi ce seuil en 5 ans. À titre d'exemple, **la Suède a connu des évolutions de prix de 12% par an entre 2011 et 2013, la Finlande de 6% par an**, positionnant respectivement ces pays en 2013 à la 5^{ème} et 7^{ème} place au-dessus de la moyenne européenne. Dans le même temps la France est passée de la 5^{ème} à la 8^{ème} place avec une évolution moyenne annuelle de 2,4%.
- Les deux pays du Sud de l'Europe (**Espagne et Italie**) dont les prix sont inférieurs à ceux de la France sont les deux pays qui **ont connu la plus forte augmentation annuelle entre 2003 et 2013, respectivement + 6,8% et + 5,6%**.

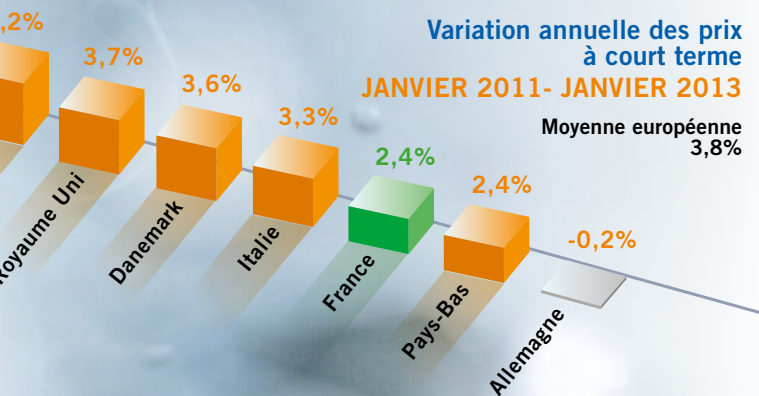


EUROPÉENS QUI MAÎTRISE LE MIEUX SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

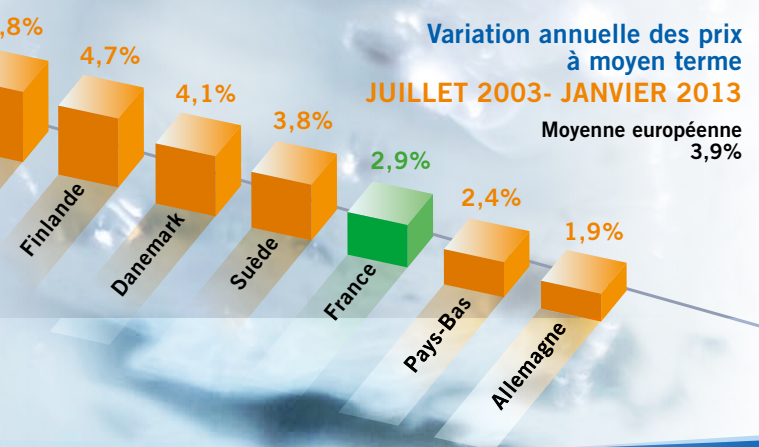
Prix moyen global à taux de change constant €/m³
Moyenne européenne 3,81€/m³



Variation annuelle des prix à court terme
JANVIER 2011- JANVIER 2013
Moyenne européenne 3,8%



Variation annuelle des prix à moyen terme
JUILLET 2003- JANVIER 2013
Moyenne européenne 3,9%



Les disparités et les évolutions trouvent des explications dans de nombreux facteurs comme :

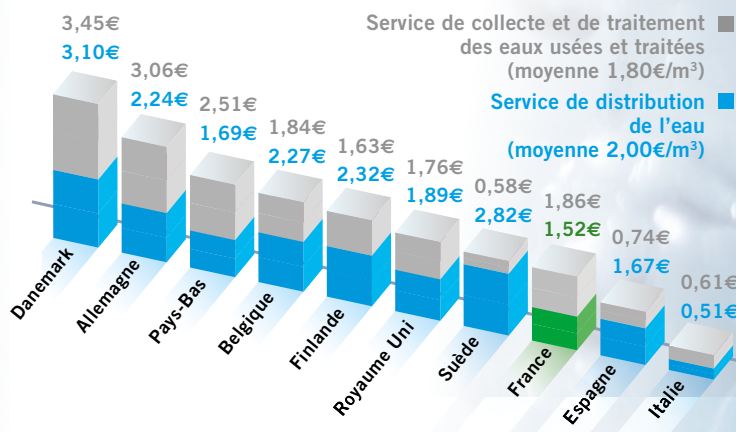
- La disponibilité et de la qualité de la ressource, la topologie et la densité des territoires,
- Les choix liés à la protection de la ressource et à la performance des services.
- Des différences structurelles existant entre pays. Par exemple, l'Italie et l'Espagne pratiquant une tarification par palier qui augmente en fonction des volumes consommés, « avantagent » les particuliers par rapport aux industriels.
- Les variations de la facturation des redevances. La Belgique, la France et les Pays-Bas facturent une redevance prélèvement assise sur le volume d'eau prélevé dans la ressource, tandis que le Royaume-Uni et l'Allemagne prélèvent une redevance visant à l'élimination des eaux de pluie. À l'opposé, la Suède et la Finlande ne facturent aucune redevance ni pour le prélèvement de l'eau, ni pour la lutte contre la pollution.

Le principal enseignement à tirer de ces comparaisons est que le **prix des services d'eau en France, se situe entre les prix généralement pratiqués en Europe du Nord qui couvrent une grande partie des dépenses de gestion et d'investissement des services et ceux du sud de l'Europe pour lesquels cette couverture reste partielle.**

Ce positionnement favorable découle d'une **évolution maîtrisée des prix pratiqués dans notre pays sur le long terme, ce qui favorise le pouvoir d'achat des français.**

Ce constat est la **démonstration de l'efficacité d'un modèle de gestion de l'eau qui évolue dans un système concurrentiel dans lequel les entreprises apportent innovation, expertise et compétitivité** aux collectivités maîtres d'ouvrages.

Prix par pays (euros TTC pour une consommation de 120 m³/an)





Inventer de nouveaux tarifs sociaux pour de nouvelles solidarités

La loi dite « Brottes » rend désormais possible la mise en œuvre de tarifs sociaux pour les consommateurs des services d'eau. Les autorités organisatrices sont ainsi incitées à expérimenter la mise en œuvre de tarifs réduits pour une catégorie spécifique de consommateurs, répondant à un critère social. Très concrètement, ce dispositif apporte la sécurité juridique nécessaire pour établir, au sein de chaque service, une nouvelle solidarité entre catégories sociales de consommateurs.

Cette innovation s'inscrit, de fait, dans un schéma de financement des services publics très contraint : baisses récurrentes de consommations, contrainte sur le poids des parts proportionnelles à la consommation, encadrement de la gestion des surconsommations...

Face à l'enjeu social avéré, nos entreprises s'engagent à mettre à disposition des collectivités clientes, l'ensemble de leurs savoir-faire en matière d'ingénierie sociale et tarifaire. Elles rapatrieront sur le sol français leurs meilleures pratiques internationales et, sans empiéter sur les prérogatives des autorités organisatrices, elles mettront à leur disposition toute l'aide nécessaire aux expérimentations.

LA MÉDIATION DE L'EAU PLÉBISCITÉE PAR SES UTILISATEURS

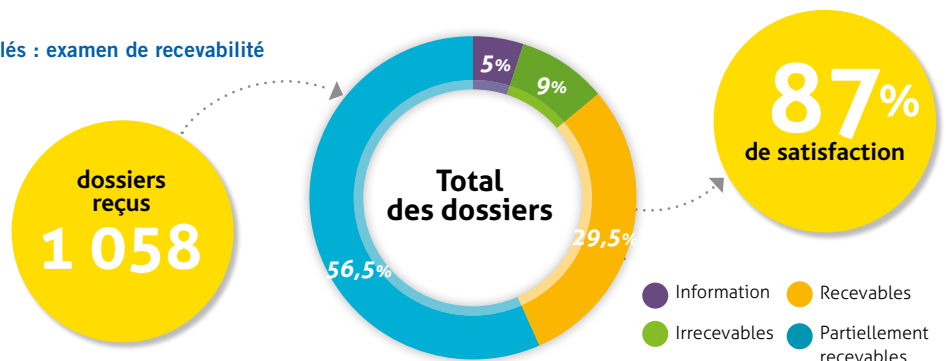
L'année 2012 de la Médiation de l'eau, dont la FP2E est adhérente, a été marquée par trois événements majeurs : le référencement par la Commission de la Médiation de la Consommation d'un traitement de qualité des litiges, l'arrivée de trois nouveaux opérateurs partenaires et le renouvellement du mandat du Médiateur pour une durée de trois ans.

Les principaux résultats de la Médiation de l'eau en 2012 :

- **Utilité et Efficacité** : dans 85 % des dossiers traités, l'intervention du Médiateur met fin au litige, ce qui démontre à la fois l'utilité du dispositif mis en place à l'initiative de la FP2E en 2009 et l'efficacité des propositions de règlement amiable qui doivent être acceptées par les deux parties,
- **Satisfaction des requérants** : 87 % des consommateurs requérants comprennent la proposition de règlement amiable de la Médiation de l'eau, même si celle-ci ne leur est pas totalement favorable, voire même si elle conclut à l'absence de litige. Dans ce dernier cas, le Médiateur fait œuvre pédagogique, ce qui a pour effet d'éteindre le contentieux par une explication en provenance d'une tierce personne,
- **Le suivi des recommandations 2011 par les entreprises** : Le Médiateur a enregistré avec satisfaction les progrès réalisés par les opérateurs sur le fondement de ses recommandations, notamment celles portant sur l'information des abonnés en cas de vérification du compteur, sur l'accord de facilités de paiement en cas de litige d'un montant élevé et sur la promotion systématique de la possibilité de recours à ses services.
- **Un accroissement du nombre de litiges recevables** (312 en 2012 contre 216 en 2011), cet accroissement s'explique par trois facteurs : la publication du décret relatif à la facturation des fuites qui génère de nouveaux litiges d'application, une orientation par les opérateurs, toujours plus efficace, du consommateur vers le médiateur, une plus grande notoriété de la médiation de l'eau au fil des années.

En conclusion, l'action du Médiateur de l'eau vient compléter les efforts des adhérents de la FP2E pour améliorer la satisfaction des abonnés. Comparativement à d'autres secteurs d'activité qui génèrent de multiples contentieux, le nombre de litiges instruits par la Médiation de l'eau est très faible, rapporté au nombre de consommateurs bénéficiant du service. Ce constat est cohérent avec le niveau de satisfaction élevé des consommateurs relevé par le dernier baromètre SOFRES CIEAU à hauteur de 87 %.

Chiffres clés : examen de recevabilité



« Aquae » La lettre de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E)

48, rue de la Bienfaisance, 75 008 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 : Tristan Mathieu

Comité de rédaction : Mehmet Akyel, Gilles Boulanger, Feryel Gadhoum, Raymond Hernandez, Bernard Jouglaïn, Tristan Mathieu, Nicolas de Saint Martin, Igor Semo, Bruno Tisserand

Crédits photos : FP2E, Saur, Gettyimages

N° ISSN en cours - Conception et réalisation : Érigone

Imprimé sur du papier issu de forêts gérées équitablement.



LES ENTREPRISES
DE L'EAU

La FP2E a pour membres les sociétés :
Lyonnaise des Eaux,
Nantaise des Eaux Services,
Saur, Sefo, Soged
et Veolia Eau.