

La Fédération professionnelle des entreprises de l'eau (FP2E) réunit la quasi-totalité des entreprises assurant la gestion des services d'eau et d'assainissement en France. Ses adhérents emploient 31 200 salariés et desservent en eau 46 millions d'habitants.

Collectivités et services publics de l'eau : la contribution des entreprises au dialogue local

Novembre 2007



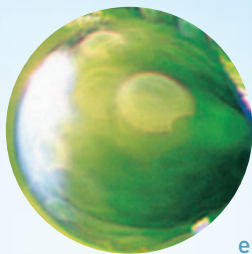
FP2E
83, avenue Foch
75016 Paris
Tél. : 01 53 70 13 58
www.fp2e.org



INTRODUCTION

Traiter et distribuer l'eau potable, collecter et assainir les eaux usées sont des missions essentielles de service public. Elles s'articulent en France autour de trois principes :

- l'organisation de la politique de l'eau au sein de bassins hydrographiques,
- l'affirmation du rôle clé des collectivités locales comme autorités organisatrices,
- le libre choix du mode de gestion des services d'eau et d'assainissement.



Chaque commune ou groupement de communes peut choisir de gérer en direct ses services d'eau et d'assainissement à travers une régie, ou d'en confier la gestion à une entreprise privée dans le cadre d'une délégation de service public (DSP). La coexistence de ces deux modèles permet une liberté de choix qui stimule l'innovation et la performance, favorise la concurrence et contribue à l'efficacité d'ensemble du système. Les entreprises de l'eau aident les collectivités à répondre aux défis actuels, qu'ils soient sanitaires, sociaux, environnementaux, économiques ou réglementaires.

Quelles sont les solutions pour mieux protéger les ressources en eau ? Par quels moyens garantir la qualité de l'eau distribuée ? Quel prix pour le service de l'eau ? Comment améliorer la dépollution des eaux usées ? Comment s'exerce la concurrence ? Autant de questions qui animent les collectivités locales et que se posent leurs élus pour optimiser la gestion actuelle et future des services.

Réalisé sur la base d'entretiens avec des élus locaux, ce livret est destiné à clarifier les enjeux sur les services d'eau et d'assainissement. Il apporte des données factuelles et chiffrées et traite des points d'actualité et de réglementation sur les cinq grands thèmes qui structurent aujourd'hui le dialogue local sur l'eau :

- la qualité de l'eau et la santé des consommateurs,
- les enjeux environnementaux,
- la question du prix,
- la satisfaction des consommateurs,
- la relation entre la collectivité organisatrice et le délégataire.



1 EAU POTABLE, DE NOUVEAUX ENJEUX

2 SANTÉ ET SÉCURITÉ, ASSURER LA QUALITÉ DE L'EAU POTABLE

3 PROTÉGER LA RESSOURCE EN AMONT ET EN AVAL

4 DÉFENDRE UN PRIX MAÎTRISÉ DE L'EAU

5 SATISFAIRE LES CONSOMMATEURS

6 TRAVAILLER AVEC UN DÉLÉGATAIRE

SOMMAIRE

	4-5
● L'eau potable, un aliment sous haute surveillance	6-7
● L'eau potable, joindre l'essentiel à l'agréable	8-9
● L'eau, une ressource renouvelable à protéger	10-11
● Pour une gestion durable des ressources en eau	12-13
● Les enjeux de la dépollution des eaux usées	14-17
● Les composants du prix du service de l'eau	18-20
● Les consommateurs et le prix de l'eau	21
● Le prix de l'eau en France	22-27
● L'information des consommateurs : une priorité	28-29
● Prévenir, gérer et informer en cas de crise	30-31
● L'écoute des consommateurs et le service client : deux « fondamentaux »	32-35
● La concurrence : une expression du libre choix du mode de gestion	36-37
● Le dialogue entre la collectivité et le délégataire	38-39
● Le contrôle du délégataire par la collectivité	40-41
● La délégation, un outil de service public	42-43
Glossaire	44-45
Références	46

Comment protéger la ressource en eau en amont et en aval ?
Comment s'assurer de la qualité de l'eau potable ?
Quelles sont les solutions pour maîtriser le prix de l'eau tout en investissant pour se mettre aux normes et initier une démarche patrimoniale ? Autant de questions qui interpellent les acteurs de l'eau sur leurs responsabilités et leurs missions. Les collectivités locales, l'Etat, les Agences de l'eau et les entreprises de l'eau sont mobilisés pour relever ces défis.

RÉPONDRE AUX ATTENTES DES CONSOMMATEURS

Qualité de l'eau potable, information claire sur l'eau consommée et sur le prix, réactivité du service en cas de problèmes, sont autant d'attentes fortes des usagers.

SE METTRE AUX NORMES

Pour atteindre l'objectif de bon état des eaux en 2015, fixé par la Directive cadre sur l'eau, plusieurs priorités sont à mettre en œuvre. La première concerne la mise en conformité des systèmes d'assainissement. Les investissements correspondants à réaliser par les collectivités s'élèvent à 2,5 milliards d'euros par an d'ici 2015. Le développement de l'assainissement pose aussi la question du traitement des boues issues de la dépollution des eaux usées.

CONTRÔLER L'EAU DEPUIS L'ACCÈS À LA RESSOURCE JUSQU'AU ROBINET

Transporter l'eau est une mission délicate. Des programmes d'analyses régulières et des systèmes de surveillance en continu contrôlent rigoureusement la qualité de l'eau.

MAÎTRISER LE PRIX DE L'EAU

Maîtriser les charges d'exploitation, déterminer rigoureusement les besoins en investissement, optimiser le rendement du réseau de distribution grâce à une recherche systématique des fuites d'eau sur les réseaux, et assurer une gestion patrimoniale efficace, contribuent à la maîtrise des coûts des services de l'eau.

ASSURER LA QUALITÉ DE L'EAU POTABLE

Pour satisfaire au respect des 54 paramètres qui encadrent la qualité de l'eau potable, la mise aux normes des usines de traitement existantes, combinée au développement de traitements efficaces et novateurs, sont des actions incontournables.

PROTÉGER LA QUALITÉ DE L'EAU À LA SOURCE

Des actions préventives peuvent être déployées, comme s'efforcent de le faire les professionnels avec la mise en place de pratiques agricoles plus respectueuses de l'environnement. De plus, en cas de tension sur la ressource, différentes solutions sont envisageables localement pour limiter les prélèvements, comme par exemple la recherche d'une ressource alternative ou la recharge artificielle de nappes.

L'EAU POTABLE, UN ALIMENT SOUS HAUTE SURVEILLANCE

Aujourd'hui, les Français ont accès à une eau de qualité. Assurer la qualité de l'eau potable, c'est à la fois répondre à un enjeu majeur de santé publique et à une attente forte des consommateurs d'allier sécurité sanitaire et plaisir gustatif.

QUELLES SONT LES EXIGENCES EN MATIÈRE DE QUALITÉ DE L'EAU POTABLE ?

Les normes de qualité encadrant la production et la distribution de l'eau potable en France sont très strictes et garantissent une sécurité maximale aux consommateurs. Edictées au niveau européen, elles peuvent être jusqu'à vingt fois plus sévères que les valeurs guides établies par l'Organisation Mondiale de la Santé (O.M.S.), par exemple pour certains pesticides.

Ces normes fixent pour les différents paramètres mesurés, des doses maximales admissibles pour l'homme (c'est-à-dire la quantité de ces substances qu'un individu peut absorber quotidiennement, tout au long de sa vie, sans danger).

Elles portent sur des paramètres microbiologiques (bactéries, virus), chimiques (métaux lourds, hydrocarbures, pesticides, nitrates), organoleptiques (couleur, saveur, odeur) et de mesure d'une éventuelle radioactivité.

QUI ASSURE LA QUALITÉ DE L'EAU POTABLE ?

L'eau potable est l'un des produits alimentaires les plus contrôlés.

Pour que, de l'usine de traitement au robinet, sa qualité soit assurée, l'eau potable est très surveillée par les opérateurs et les autorités sanitaires. Elle est soumise aux contrôles réalisés par les Directions départementales des affaires sanitaires et sociales (DDASS) avec les laboratoires agréés par le Ministère de la Santé.

Au-delà de ces contrôles, les laboratoires d'analyses des opérateurs privés interviennent 7 jours sur 7,

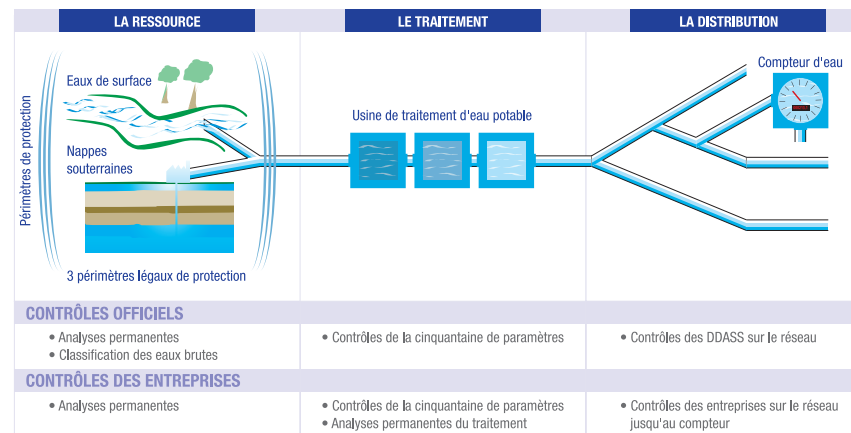
24 h sur 24, et analysent la qualité de l'eau jusqu'aux points de consommation. Chaque année dans l'ensemble des services délégués, 4 millions d'analyses sont ainsi réalisées par les entreprises et les services de l'Etat.

Aujourd'hui, grâce aux progrès technologiques, à la fréquence et à la finesse des analyses de qualité, l'eau potable distribuée en France est conforme aux exigences sanitaires à 99 %.

82 % des Français estiment que l'eau du robinet est sûre, soit **24 % de plus** qu'il y a 10 ans.

(Baromètre C.I.EAU / TNS SOFRES 2007)

Le suivi de la qualité de l'eau



Source : C.I.EAU



L'EAU POTABLE, JOINDRE L'ESSENTIEL À L'AGRÉABLE

Les consommateurs exigent que leur eau du robinet soit sûre, tout en étant agréable à boire.

QUELLE EST LA QUALITÉ DE L'EAU AU ROBINET DU CONSOMMATEUR ?

Grâce à l'amélioration des traitements et aux analyses biologiques de plus en plus fines, l'eau potable distribuée en France est d'une très bonne qualité sanitaire et gustative.

Améliorer la qualité des eaux distribuées implique de diminuer encore les cas de non-conformités

bactériologiques. Les entreprises de l'eau effectuent des recherches sur les nouveaux composés chimiques et les micro-organismes susceptibles d'être détectés dans l'eau, afin de développer des procédés de traitement innovants.

La technologie membranaire constitue par exemple un procédé performant de traitement. La microfiltration membranaire permet d'éliminer des particules de moins d'un micron. L'ultrafiltration va plus loin puisqu'elle bloque des virus et des composés organiques dont la taille peut aller jusqu'à



“ Pour les élus, assurer la qualité de l'eau est une préoccupation de tous les instants. Ils sont aux avant-postes avec les délégataires et doivent rendre des comptes aux usagers. ”

Christian Cambon,
Sénateur-Maire de Saint-Maurice (Val-de-Marne)

0,001 micron. Ces différents procédés permettent d'éliminer de façon naturelle les substances indésirables, et ainsi de limiter la chloration de l'eau pour améliorer le confort gustatif des consommateurs.

Enfin, les entreprises ont déployé des moyens importants en recherche et développement, notamment pour mieux détecter les composés générateurs des goûts et des odeurs.

93 millions
d'euros : c'est le
montant investi
annuellement
par les
entreprises
de l'eau en R&D.
(BIPE/FP2E, 2006)

3 Français
sur 4
trouvent que
l'eau du robinet
a bon goût.

(Baromètre C.I.EAU /
TNS SOFRES 2007)



L'ESSENTIEL

- L'eau potable est l'un des **produits alimentaires les plus surveillés**, avec un double contrôle permanent des autorités sanitaires et des opérateurs.
- **4 millions d'analyses** sont réalisées annuellement par les entreprises de l'eau et les services de l'Etat sur l'ensemble des services délégués.
- Grâce à leur savoir-faire et à la mutualisation de leurs moyens, **les entreprises distribuent une eau de bonne qualité**. Le taux de non-conformité bactériologique est de 0,24 % pour les délégations de service public et de 0,40 % pour les régies *(étude Boston Consulting Group, villes de plus de 20 000 habitants, 2007)*.

L'EAU, UNE RESSOURCE RENOUVELABLE À PROTÉGER

L'eau est une ressource essentielle. Longtemps considérée comme abondante et inaltérable, elle apparaît aujourd'hui comme une ressource renouvelable, mais limitée et particulièrement sensible aux pollutions.

Il y a donc globalement assez d'eau en France, mais les situations saisonnières ou locales sont contrastées. Bien gérer les ressources en eau implique d'en avoir une bonne connaissance et d'anticiper les phénomènes climatiques et démographiques pouvant les impacter.

QUEL EST L'ÉTAT DES RESSOURCES EN EAU EN FRANCE ?

Les ressources en eau disponibles en France s'élèvent à 173 milliards de mètres cubes, soit environ 3 200 m³ d'eau par habitant. Le service public de l'eau ne prélève que 18 % des ressources disponibles.

Les formes de pollution de la ressource en eau ont évolué. D'abord liées aux activités domestiques et industrielles, les pollutions diffuses ont aujourd'hui pour principale origine les engrais et pesticides issus de l'activité agricole.

“ La France n'est pas menacée d'aridité. ”

Thierry Pointet, BRGM - Colloque du Cercle Français de l'eau, 2006



SUR QUEL CADRE S'APPUYER POUR PROTÉGER LA RESSOURCE ?

Les 9^e programmes des Agences de l'Eau (2007-2012) incitent à une politique de gestion équilibrée et durable de la ressource en eau. Des subventions importantes sont dévolues à la lutte contre les pollutions diffuses, à la mise en conformité des stations d'épuration et aux mesures préventives de protection de la ressource.

“ La protection de la ressource est une priorité pour les élus. En effet, s'il y a un problème d'approvisionnement en eau ou de pollution, l'élu est en première ligne. ”

Jean-François Muller, adjoint au Maire de Metz

L'instauration de périmètres de protection autour des points de captages constitue une mesure essentielle pour préserver la qualité des ressources. Des efforts importants restent à faire car aujourd'hui, seuls 39 % des captages disposent d'une protection complète (*Direction générale de la santé, 2005*).

La Directive cadre européenne sur l'eau : objectif 2015

Déclinée dans la loi sur l'eau de 2006, cette directive place au cœur des priorités la protection de l'environnement et la préservation de la qualité des eaux. Elle fixe à 2015 l'atteinte d'un bon état écologique tant pour les eaux souterraines que pour les eaux superficielles, y compris côtières.



POUR UNE GESTION DURABLE DES RESSOURCES EN EAU

Collectivités et opérateurs travaillent ensemble pour mettre en œuvre une gestion raisonnée de la ressource en eau.



ENTREtenir LE RÉSEAU PUBLIC

Entretenir les canalisations contribue à limiter les fuites. Les entreprises ont développé des outils de diagnostic précis pour mesurer l'état et la performance des canalisations, ou détecter systématiquement les fuites d'eau.

Elles assurent un bon état du réseau qui leur est confié, ce qui préserve le patrimoine, propriété des communes, et économise la ressource. Cette performance est caractérisée par un indicateur : sur chaque kilomètre de canalisation, les délégataires économisent quotidiennement 3 000 litres de plus que les régions (*étude Boston Consulting Group, 2007*).

TROUVER DES RESSOURCES ALTERNATIVES

Dans certaines régions, le développement économique (en particulier lié au tourisme) et les activités agricoles, couplés à un déficit pluviométrique prolongé, peuvent affecter les ressources. Pour les préserver tout

en garantissant l'alimentation en eau potable de la population, plusieurs solutions existent :

- la recharge artificielle de nappes,
- la reconquête de ressources en eau polluées,
- la mise en place d'interconnexions entre plusieurs réseaux de distribution d'eau potable,
- la mise en œuvre de bonnes pratiques agricoles (irrigation raisonnée),
- l'exploitation de nouvelles ressources.

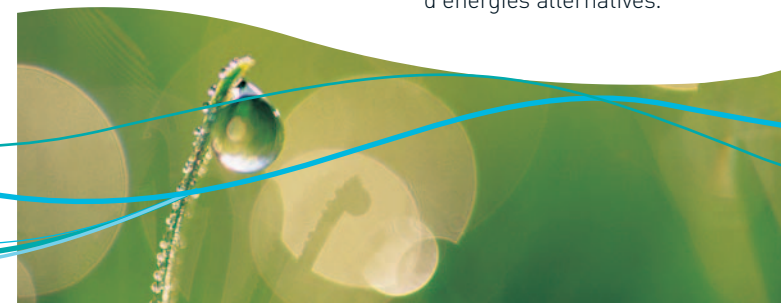
Les eaux usées peuvent à leur tour devenir une ressource en eau, même s'il ne s'agit pas de les transformer directement en eau potable. La réutilisation d'eaux usées épurées – qui est très encadrée – reste actuellement limitée en France à l'arrosage d'espaces verts ou de golfs et à des utilisations industrielles. L'apparition des techniques de traitement membranaire des effluents pourrait conduire à son développement.



QUELLES RÉPONSES POSSIBLES AU CHANGEMENT CLIMATIQUE ?

Face à la multiplication d'événements climatiques exceptionnels – sécheresses prolongées, inondations majeures –, les entreprises de l'eau ont notamment renforcé leurs dispositifs de surveillance des ressources et du réseau pour lutter plus particulièrement contre le gaspillage de l'eau.

Elles agissent également pour réduire les émissions de gaz à effet de serre. Elles travaillent pour cela sur la consommation énergétique des ouvrages, sur la promotion de technologies de traitement économes en énergie et sur la production d'énergies alternatives.



LES ENJEUX DE LA DÉPOLLUTION DES EAUX USÉES

La dépollution des eaux usées est un outil majeur de santé publique et de protection de l'environnement. Au-delà du respect des normes en matière d'assainissement, les collectivités doivent aujourd'hui relever de nouveaux défis, tels que la gestion des boues d'épuration et la maîtrise des eaux pluviales.

QUELLES SONT LES PERSPECTIVES EN MATIÈRE D'ASSAINISSEMENT COLLECTIF ?

Une des priorités pour les collectivités est de se mettre en conformité avec la directive européenne de 1991 sur la collecte et le traitement des eaux résiduaires urbaines, dont l'application en France accuse un retard significatif.

Les investissements de mise à niveau réglementaire sont de la responsabilité des collectivités maîtres d'ouvrage. Elles peuvent choisir de demander à l'entreprise délégataire, par le biais d'une concession, de prendre en charge l'investissement. Elles obtiennent ainsi un engagement global (conception, réalisation, exploitation) garanti dès l'origine, des délais de réalisation raccourcis et un coût compétitif.

Principales échéances fixées aux collectivités par la directive de 1991

Capacité d'épuration	Sensibilité du milieu récepteur des effluents	Échéances de réalisation		
		31.12.1998	31.12.2000	31.12.2005
2 000 à 10 000 EH*	Zone sensible			
	Hors zone sensible			
10 000 à 15 000 EH*	Zone sensible			
	Hors zone sensible			
> 15 000 EH*	Zone sensible			
	Hors zone sensible			

* Equivalent Habitants



QUELS SONT LES ENJEUX EN MATIÈRE D'ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF ?

L'assainissement non collectif concerne 11 millions d'habitants non raccordés au réseau public.

La loi sur l'eau de 1992 avait imposé aux collectivités locales de mettre en place un service public d'assainissement non collectif (SPANC) avant fin 2005. Ce dernier doit comprendre obligatoirement le contrôle du bon fonctionnement et de la conformité des installations autonomes existantes et à venir. La loi sur l'eau de 2006 a fixé l'obligation d'un premier contrôle des systèmes d'assainissement pour 2012 au plus tard, puis au minimum tous les 8 ans.

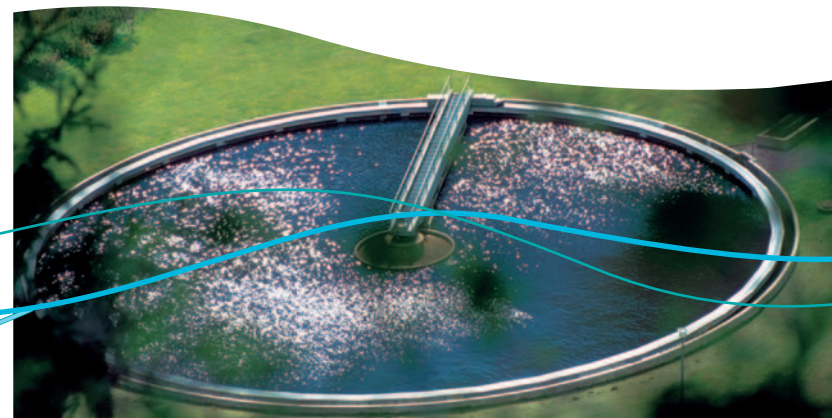
Les entreprises accompagnent les collectivités dans le développement de ce nouveau service public, en réalisant les contrôles, en assumant la responsabilité d'exploitation et la gestion de la relation clientèle.

QUELLES SONT LES INNOVATIONS DANS LE DOMAINE DE L'ASSAINISSEMENT ?

Conjuguant performances techniques et démarche de type « Haute Qualité Environnementale », les entreprises de l'eau ont conçu de nouvelles stations d'épuration plus compactes, mieux intégrées aux paysages et limitant les nuisances pour les riverains. De nouvelles techniques permettant d'optimiser la qualité des rejets d'eaux usées, comme la bio-filtration sur membranes ou la désinfection par ultraviolet, ont également été développées.

SPANC : le pouvoir des communes renforcé

La loi sur l'eau de 2006 renforce les pouvoirs des communes en matière d'assainissement non collectif. La commune se voit conférer le droit de contrôler l'installation en fonction de son ancienneté. Selon son état, elle peut enjoindre le propriétaire de se mettre aux normes. La loi l'autorise également à avancer le financement des travaux de réhabilitation.



96% des Français jugent le « nettoyage » des eaux usées indispensable pour protéger la nature.
(Baromètre C.I.EAU / TNS SOFRES 2007)

LES ENJEUX DE LA DÉPOLLUTION DES EAUX USÉES

QUE FAIRE DES BOUES ISSUES DE L'ASSAINISSEMENT ?

Avec l'augmentation de la population raccordée au réseau d'assainissement et l'amélioration des performances de traitement, les boues produites par les stations ont doublé en 10 ans.

Les 3 filières traditionnelles de traitement des boues – épandage agricole, incinération, mise en décharge – rencontrent des difficultés, du fait de l'interdiction de la mise en décharge en 2002, et des réticences de la population à l'incinération.

Des solutions économiquement viables et durables sont recherchées. L'épandage agricole en fait partie. La labellisation peut aider à pérenniser cette filière. Les efforts investis en recherche et développement ouvrent aussi de nouvelles voies, comme la valorisation énergétique des boues d'épuration.



Le fonds de garantie des risques liés à l'épandage agricole des boues d'épuration urbaines ou industrielles

Créé par la loi sur l'eau de 2006, il permet d'indemniser les éventuels préjudices dus à l'épandage de boues ayant rendu les terres impropres à la culture en raison d'un risque sanitaire inconnu en l'état des connaissances scientifiques et techniques. Il est financé par une taxe annuelle due par les producteurs de boues, d'un montant faible (0,5 € par tonne de matière sèche) car le risque est considéré comme infinitésimal.



COMMENT MAÎTRISER L'IMPACT DES EAUX PLUVIALES ?

Non traitée, l'eau de pluie est une source de pollution majeure pour le milieu naturel. L'augmentation constante des surfaces imperméabilisées, conjuguée à la sensibilité naturellement forte de la population aux phénomènes d'inondations urbaines, imposent de trouver de nouvelles réponses.

Les solutions proposées par les opérateurs privés visent à optimiser le fonctionnement du réseau existant et à éviter tout surinvestissement : techniques compensatoires en amont, outils de gestion en temps réel sur le réseau, création d'ouvrages de rétention et de traitement des eaux de pluie.

QUEL EST LE COÛT DE L'ASSAINISSEMENT ?

L'assainissement représente aujourd'hui 37 % de la facture d'eau,

auxquels s'ajoute une part importante des redevances des agences de l'eau'. L'IFEN estime à 2,5 milliards d'euros par an les besoins d'investissement sur les réseaux et les stations d'épuration d'ici 2015. Les collectivités locales, ou leurs délégataires, peuvent recourir à des aides publiques pour mettre en conformité les stations d'épuration. Les agences de l'eau y consacrent 30 % du budget des 9^e programmes.

Pour les opérateurs privés, la maîtrise du prix de l'assainissement sur la durée se traduit par :

- le contrôle constant des dépenses d'exploitation courante, grâce notamment à la mutualisation des charges,
- des préconisations adaptées en matière de gestion patrimoniale des ouvrages existants.

1. Les redevances des agences de l'eau représentent environ 15 % de la facture totale (eau et assainissement).



L'ESSENTIEL

- Le renouvellement des **réserves en eau** disponibles en France suffit globalement pour satisfaire les besoins. **Des solutions existent pour répondre au risque de pénurie** locale et saisonnière.
- La **mise en conformité de la collecte et du traitement des eaux usées** au regard des objectifs fixés par l'Union européenne est une priorité pour les communes.
- Assurer l'**assainissement non collectif de 11 millions de Français**, intégrer la **gestion des eaux pluviales** et valoriser les **boues d'épuration** représentent des défis importants pour les collectivités.

LES COMPOSANTS DU PRIX DU SERVICE DE L'EAU

Ouvrir le robinet pour avoir à tout moment une eau potable de qualité est devenu un geste banal. Pourtant, produire et distribuer de l'eau potable, puis collecter et traiter les eaux usées, sont des missions complexes, qui ont un coût.

POURQUOI LE SERVICE DE L'EAU A-T-IL UN PRIX ?

Délivrer à chacun de l'eau potable, puis dépolluer les eaux usées, sont des services qui nécessitent des investissements conséquents, une solide expertise technologique et la mobilisation de professionnels expérimentés. En France, l'intégralité des coûts de ces opérations est financée par la facture d'eau que paye chaque consommateur, contrairement à d'autres pays européens.



La production et la distribution de l'eau potable nécessitent :

- La construction et la maintenance de stations de pompage, d'usines de traitement, de réservoirs et de canalisations pour successivement puiser l'eau, la rendre potable, la stocker pour constituer des réserves et la transporter jusqu'à son point de consommation,
- Le contrôle de la qualité de l'eau, depuis sa production jusqu'à sa distribution.

L'assainissement implique :

- La surveillance des raccordements au réseau et des déversements,
- La construction, la surveillance et l'entretien des réseaux de collecte des eaux usées et des postes de relèvement,
- La construction et la maintenance d'usines d'épuration pour dépolluer les eaux usées,
- Le contrôle et l'élimination des boues issues de la dépollution.

La gestion de la relation avec les consommateurs recouvre :

- L'accueil, l'information et l'assistance téléphonique,
- La gestion technique du parc des compteurs d'eau et le relevé régulier des index de consommation,
- L'émission et l'envoi des factures, la gestion des différents comptes des bénéficiaires (collectivités, agences de l'eau, Voies Navigables de France, opérateurs, Etat),
- La conception d'outils de communication ciblés,
- La gestion spécifique et les conseils préalables aux populations relevant de fonds de solidarité.

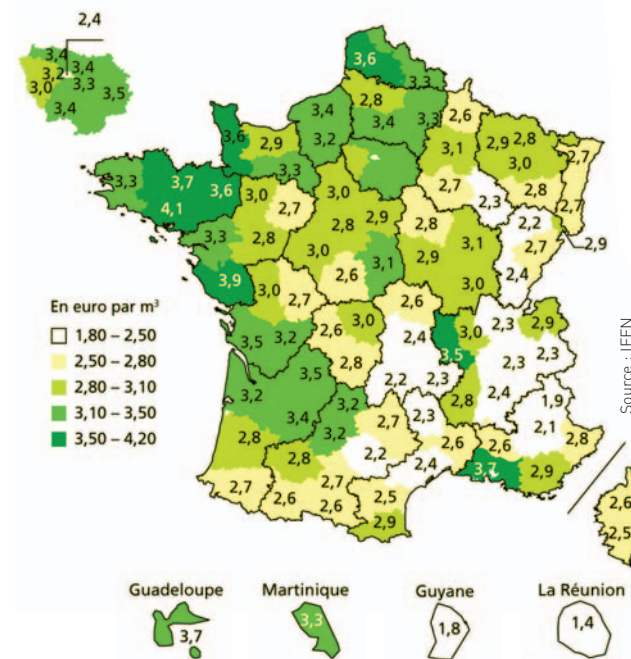
DE QUOI DÉPEND LE PRIX DE L'EAU ?

Le prix de l'eau dépend de nombreuses données, essentiellement locales et particulières à chaque service et notamment :

- De l'état de la ressource naturelle, des conditions de captage et d'acheminement,
- Des efforts nécessaires à sa potabilisation,
- De l'état et de la performance du réseau de distribution,
- Du niveau de raccordement du réseau d'assainissement,
- De la sensibilité du milieu récepteur des eaux usées dépolluées,

- du niveau de prestation offert et de sécurisation recherché,
- de la politique patrimoniale mise en œuvre par la collectivité organisatrice,
- de la densité de l'habitat et de la population saisonnière,
- de la consommation moyenne des clients et de son évolution.

Prix moyens par département dans les communes avec assainissement collectif en 2004



Selon une étude de l'Institut Français de l'Environnement parue en 2007, les prix moyens par départements se situent dans une fourchette allant du simple au double.

LES COMPOSANTS DU PRIX DU SERVICE DE L'EAU

4,8 milliards d'euros ont été investis en 2004 par les collectivités (54%), les agences de l'eau (23%), les régions et départements (11%) et les opérateurs privés (12%).
(BIPE / FP2E - 2006)

QUI FIXE LE PRIX DE L'EAU ?

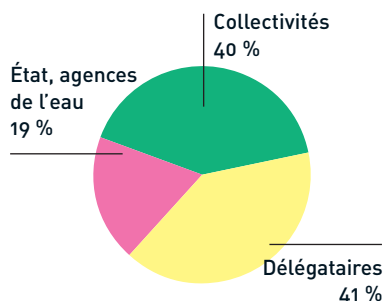
En régie comme en délégation de service public, c'est la collectivité organisatrice qui fixe les prix des services, à l'exception des taxes et redevances définies par l'Etat et les Agences de l'eau. Elle détermine le montant de l'abonnement et les tarifs proportionnels à la consommation.

À QUI SONT VERSÉES LES RECETTES DE L'EAU POTABLE ?

Le produit des factures est réparti entre la collectivité locale, l'opérateur, les Agences de l'eau et l'Etat. Au total, la facture des services d'eau potable et d'assainissement réglée par les Français était de 11,3 milliards d'euros en 2004 (BIPE / FP2E - 2006).



Destination des sommes facturées aux consommateurs pour les services d'eau et d'assainissement en 2004 en France



Source : BIPE

Une facture claire et un prix stable sont des éléments clefs pour assurer la satisfaction des usagers.

Brice Lalonde, ancien ministre, Maire de St Briac (Ille-et-Vilaine)

LES CONSOMMATEURS ET LE PRIX DE L'EAU

Assurer à chaque consommateur un prix maîtrisé de l'eau est un objectif partagé par les élus locaux et les opérateurs.

LA FACTURE MOYENNE À LA LOUPE

La présentation de la facture relève d'un arrêté, qui est le fruit de discussions entre les associations de consommateurs, les pouvoirs publics, les collectivités et les opérateurs.

La facture des services d'eau et d'assainissement se compose de trois parties :

- La distribution et la production d'eau potable pour 46 % du montant de la facture,
- La collecte et le traitement des eaux usées à hauteur de 37 %,
- Les taxes perçues pour le compte des organismes publics (principalement les Agences de l'eau, mais aussi l'Etat et Voies navigables de France) qui représentent 17 % de cette même facture.

Les dépenses d'eau et d'assainissement représentent 0,8 % du budget des ménages, soit 3 fois moins que les dépenses de télécommunications et près de 4 fois moins que les dépenses d'énergie. (BIPE / FP2E - 2006)

1 €, c'est le prix moyen payé par jour et par famille pour 330 litres d'eau potable livrés à domicile puis retraités après usage, soit 0,3 centime le litre.

De nouvelles mesures en faveur des consommateurs

D'ici 2009, les communes devront veiller à respecter le plafond fixé par la loi sur l'eau de 2006, limitant le prix de l'abonnement par rapport à une facture « type » de 120 m³ par an. Ceci répond aux attentes des consommateurs pour une plus grande proportionnalité de la facture d'eau au regard de la consommation.

Les dépôts de garantie, qui couvraient les risques d'impayés, ont été supprimés. Plus de 100 millions d'euros seront ainsi rendus aux abonnés par les services d'eau.



LE PRIX DE L'EAU EN FRANCE

La France se distingue des autres pays européens par sa capacité à combiner des services d'eau et d'assainissement de bonne qualité à un prix comparativement moins élevé que la moyenne des pays voisins.

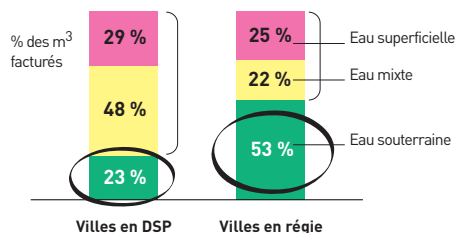
LE PRIX DE L'EAU EST-IL LE MÊME EN RÉGIE ET EN DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC ?

L'étude sur la performance des modes de gestion dans le domaine de l'eau, réalisée par le Boston Consulting Group en 2006, compare de manière méthodique, le niveau de performance et de prix pratiqué en régie et en délégation.

Elle montre que la délégation de service public intervient généralement dans les services les plus complexes qui nécessitent des compétences spécifiques ou des investissements importants et donc les plus coûteux à gérer.

Par exemple, les délégataires ont des coûts de traitement plus élevés. Ils traitent 2 fois moins d'eaux

Les DSP gèrent des situations plus complexes que les régies



Source : BCG 2007

souterraines (de meilleure qualité que les eaux de surface) que les régies : 23 % des volumes gérés par les délégataires de service public proviennent d'eaux souterraines, contre 53 % pour les régies. Ainsi, seuls 15 % des m³ d'eau des délégations de service public peuvent se satisfaire d'un traitement simple¹ contre 37 % pour les régies.

L'étude conclut qu'à contexte d'exploitation identique, si l'on se limite uniquement au prix apparent sur la facture, la gestion déléguée apparaît plus chère que la régie (de 7 %). Mais si l'on se place du point de vue

1. Selon classification DGS.

du citoyen, qui est à la fois un consommateur et un contribuable, le coût global de la délégation de service public est inférieur à celui de la régie (de -5 %). En effet, les impôts et taxes² versés par les délégataires allègent la fiscalité du contribuable.

Le bilan économique positif de la délégation de service public se confirme dans le fait que le retour en régie – qui reste l'exception en représentant seulement 1 % des appels d'offres – n'entraîne que dans moins d'un tiers des cas une baisse du prix de l'eau. Dans la majorité des cas (19 sur 27), les tarifs de l'eau restent inchangés ou tendent à augmenter lors du passage en régie.

La délégation de service public « mutualise » les moyens sur plusieurs services locaux, ce qui permet aux collectivités, grandes ou petites, d'avoir accès au même niveau de prestations et aux technologies les mieux adaptées à leurs besoins et spécificités.

2. Taxes foncière et professionnelle, redevance d'occupation du domaine public, impôts sur les sociétés.

Analyse comparée du coût du service d'alimentation en eau potable

Vision partielle limitée à la facture

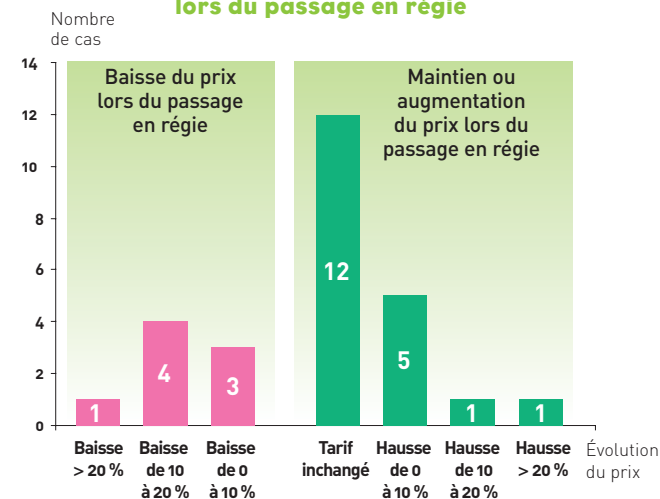
La DSP est 7 % plus chère que la régie

Vision complète : facture + fiscalité

La DSP est 5 % moins chère que la régie

Source : BCG 2007

Évolution immédiate du prix de l'eau lors du passage en régie



Source : BCG 2007



LE PRIX DE L'EAU EN FRANCE

COMMENT SE SITUE LA FRANCE PAR RAPPORT AUX AUTRES PAYS EUROPÉENS ?

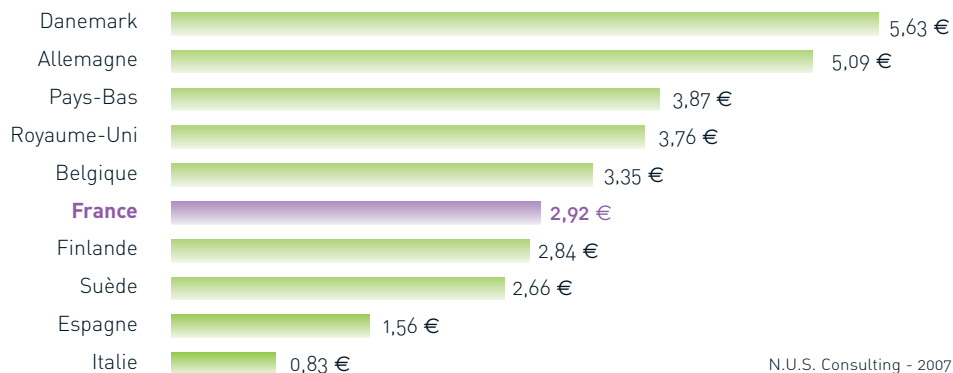
Le prix de l'eau dans les grandes villes françaises est inférieur à la moyenne européenne. Selon l'étude N.U.S. Consulting, parue en 2007, le prix de l'eau potable et de l'assainissement dans les cinq plus grandes villes françaises est de 2,92 euros TTC/m³, contre un prix moyen de 3,25 euros TTC/m³ dans les grandes villes européennes.

Cette performance française s'établit dans un contexte réglementaire homogène au sein de l'Union, découlant directement des directives européennes.

LE PRIX DE L'EAU A-T-IL AUGMENTÉ CES DERNIÈRES ANNÉES ?

Depuis 1999, la croissance annuelle du prix de l'eau est proche de 2% en moyenne. Elle est majoritairement « tirée » par l'inflation générale.

Prix moyen global €/m³ (classement par prix)



Dans certains pays européens, en Italie et en Espagne notamment, le tarif de l'eau est subventionné.

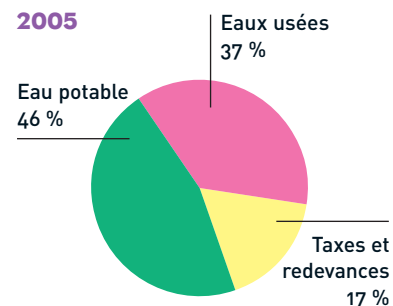
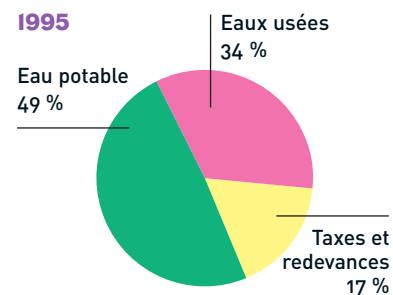
LE PRIX DE L'EAU VA-T-IL AUGMENTER ?

La mise en conformité des services d'eau et d'assainissement, ainsi que l'objectif européen d'atteinte d'un bon état écologique des masses d'eau d'ici 2015, créent un rythme d'investissement soutenu pour les collectivités, qui peut les conduire à augmenter le prix des services.

Par ailleurs, la baisse de la consommation, sous l'effet d'économies d'eau des abonnés industriels et domestiques, entraîne une diminution des recettes. Or, les services de l'eau ne supportent quasiment que des coûts fixes, non proportionnels à la consommation : annuités d'emprunt, gestion des réseaux, maintenance des usines, gestion de la clientèle, etc. Les collectivités pourraient donc être amenées, en cas de baisse durable de la consommation d'eau potable, à augmenter les prix unitaires pour faire face à ces charges fixes.

L'assainissement prend cependant une part prépondérante dans la facture d'eau depuis les années 90, sous les effets conjugués de la constitution des réseaux de collecte, de l'augmentation des capacités épuratoires et de la mise en œuvre de la directive européenne « eaux résiduaires urbaines ».

La part croissante de l'assainissement dans la facture



BIPE/FP2E 2006

9^e programmes des Agences de l'eau

Entre 2007 et 2012, 11,6 milliards d'euros vont être consacrés par les agences de l'eau à l'atteinte des objectifs fixés par la directive cadre sur l'eau. Cette ambition financière sans précédent se traduit par une hausse moyenne des redevances de l'ordre de 20%. Il en résultera une augmentation de la facture des services, les redevances pesant environ 15% du prix global payé par le client.

LE PRIX DE L'EAU EN FRANCE

COMMENT MAÎTRISER LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU ?

La délégation de service public offre de nombreux atouts pour assurer un prix maîtrisé. La rémunération du délégataire est fixée pour toute la durée du contrat, ainsi que l'évolution du prix qui est calculée sur la base de coefficients d'actualisation. Le prix de l'eau est donc moins tributaire des aléas de gestion du service.

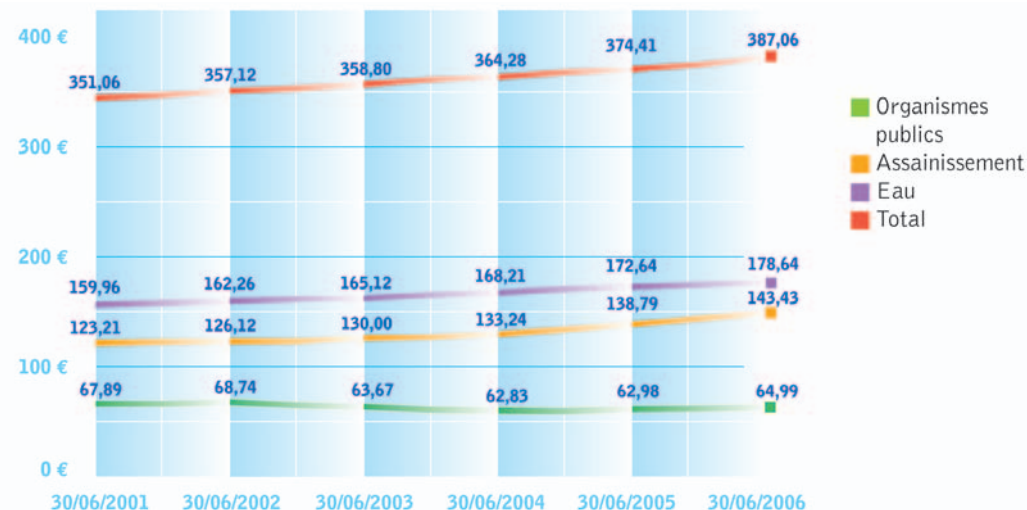
La maîtrise du prix de l'eau est conditionnée par une bonne gestion des ressources, un entretien continu des réseaux et la mise en place d'une politique de gestion patrimoniale de long terme. Les entreprises sont force de proposition vis-à-vis

des collectivités pour les aider à établir un programme de renouvellement sur la durée et à optimiser leurs investissements.

QUELLE EST LA STABILITÉ DES PRIX EN DSP ?

Le délégataire assume, à ses risques et périls, l'exploitation en échange d'une rémunération fixée en début de contrat, pour toute sa durée. Il ne peut modifier unilatéralement les tarifs, dont la structure et l'actualisation sont prévues dès l'origine. Les prix en délégation sont donc maîtrisés pour la durée du contrat, ce qui oblige l'opérateur, dans son propre intérêt, à gérer au mieux le service.

Indicateur FP2E (Fédération professionnelle des entreprises de l'eau) L'eau et l'assainissement : un euro par jour et par famille



Au cours des 5 dernières années (de juin 2001 à juin 2006), l'indicateur de prix des services en délégation, calculé par la FP2E, a évolué de l'ordre de 2% par an en moyenne.

L'ESSENTIEL

- L'eau, en tant que bien naturel, n'a pas de prix. Mais **rendre l'eau potable et dépolluer les eaux usées ont un coût.**
- **Le prix de l'eau dépend principalement du contexte local**, de la complexité du service et des choix d'investissement de la collectivité qui fixe les principaux éléments tarifaires.
- À contexte d'exploitation identique, régies et délégations de service public ont des **coûts réels globalement équivalents.**
- **1 €, c'est le prix moyen payé par jour et par famille** pour 330 litres d'eau potable livrés à domicile puis retraités après usage.
- En France, le prix moyen de l'eau dans les grandes villes (2,92 € TTC/m³) se situe **en-dessous de celui des métropoles européennes (3,25 € TTC/m³).**



L'INFORMATION DES CONSOMMATEURS : UNE PRIORITÉ

Parce que 60 % de Français¹ se déclarent insuffisamment informés sur l'eau, les collectivités et les opérateurs privés intensifient leur pédagogie auprès du grand public, notamment sur la qualité et le prix de l'eau.

COMMENT LE DÉLÉGATAIRE AIDE-T-IL LA COLLECTIVITÉ À INFORMER LES CONSOMMATEURS ?

Depuis quelques années, le cadre juridique relatif à l'information du public s'est étoffé, créant certaines obligations pour les communes. Parallèlement, les opérateurs privés ont mis en place des outils de

communication complémentaires pour améliorer l'information des particuliers.

Toutes les données relatives à la qualité de l'eau sont rendues publiques et la réglementation impose d'informer les citoyens par divers moyens :

- l'affichage en mairie des contrôles sanitaires,
- la note annuelle sur la qualité de l'eau émise par la DDASS, jointe par les opérateurs à la facture,
- le rapport du maire, qui présente chaque année les données relatives à la qualité de l'eau potable et au prix du service.



Enfin, en cas d'incident, les usagers sont prévenus en temps réel de sa nature, de sa durée prévisible et le cas échéant, des précautions à prendre.

Les entreprises de l'eau sont aux côtés des collectivités pour s'adresser aux consommateurs. Des magazines d'information sont joints périodiquement à la facture et fournissent des explications pédagogiques sur l'eau, ainsi que des actualités sur le service local, l'état des ressources en eau et les bons gestes pour ne pas gaspiller l'eau potable.

1. Baromètre C.I.EAU / TNS SOFRES, 2007

Les indicateurs de performance : un outil de dialogue avec les consommateurs

À compter de 2009, des indicateurs de performance devront figurer dans les rapports annuels des maires. À l'initiative des entreprises de l'eau, ces indicateurs étaient déjà, pour partie, présents dans le rapport annuel du délégataire depuis 2002, pour les services de plus de 10 000 habitants. Ils sont désormais généralisés à l'ensemble des modes de gestion.

Ils favorisent le dialogue local sur des sujets variés : qualité de l'eau potable, continuité du service public, préservation du milieu naturel, solidarité vis-à-vis des plus démunis ou encore qualité globale du service.



PRÉVENIR, GÉRER ET INFORMER EN CAS DE CRISE

Les responsables de la production et de la distribution d'eau potable doivent prendre les mesures nécessaires pour satisfaire les besoins prioritaires de la population lors des situations de crise.

QUELLES SONT LES OBLIGATIONS DES COLLECTIVITÉS ET DE LEURS OPÉRATEURS ?

Depuis les attentats du 11 septembre 2001, des évolutions réglementaires et législatives importantes sont intervenues en matière de prévention des risques et de gestion des crises. Elles vont dans le sens d'un renforcement des obligations des élus.

La loi de modernisation de la sécurité civile de 2004 prévoit la mise en place de directives nationales de sécurité pour les secteurs d'importance vitale. Après la publication de la directive relative au secteur de l'eau potable, les opérateurs auront 6 mois pour proposer leur plan de sécurité.

Le décret du 12 janvier 2007 oblige également les collectivités et leurs délégataires exploitant des unités de distribution de plus de 10 000 habitants, à réaliser des études de vulnérabilité de leurs installations de production et de distribution.

Chaque collectivité a le choix d'assumer directement ces obligations ou de les confier contractuellement à son délégataire.

COMMENT PRÉVENIR ET GÉRER LES CRISES ?

Les entreprises ont développé des dispositifs de veille permettant de détecter en temps réel tout dysfonctionnement sur les installations. Elles ont structuré des dispositifs d'astreinte afin de mobiliser les compétences humaines et les moyens matériels pour y remédier.

Dans le cadre du plan gouvernemental VIGIPIRATE, un dispositif d'alerte en cas d'intrusion dans une usine d'eau potable permet par exemple de déclencher une procédure d'intervention et d'analyse rapide de l'eau - 24 heures sur 24 et



“ En cas de crise, la réactivité et la capacité de l'opérateur à prévenir rapidement les usagers puis à résoudre le problème nous sont essentielles. ”

Jean-Yves Philippe, Maire de Saint-Connan (Côtes d'Armor)

7 jours sur 7 - dans des laboratoires dédiés. En cas de non-conformité aux normes de potabilité, l'ouvrage est immédiatement isolé. L'opérateur alerte le maire et le préfet de l'incident. Il enquête en parallèle pour déterminer la cause de la non-conformité et communique ses conclusions à la collectivité et aux services de l'Etat, ainsi que les actions correctives à mettre en place.

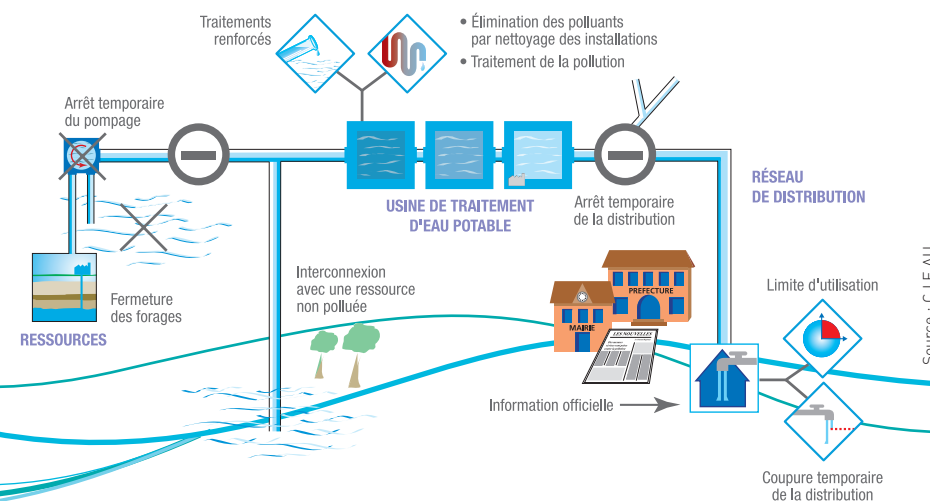
Les structures mutualisées des opérateurs privés, régionales et nationales, peuvent être mobilisées

en cas de crise. Leurs actions sont alors orientées vers le service de l'eau concerné. Ainsi, les centres de services clients peuvent contacter instantanément l'ensemble des consommateurs concernés pour les informer d'un incident et des recommandations à suivre.

De nombreux moyens sont mobilisables pour assurer les besoins prioritaires de la population pendant la durée de la crise : stocks d'eau en bouteille sur remorques, containers de stockage d'eau potable, unités mobiles de traitement d'eau...



Les mesures prises en cas de pollution



L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS ET LE SERVICE CLIENT : DEUX « FONDAMENTAUX »

Le service client est un élément essentiel de la satisfaction des consommateurs. Il est particulièrement performant chez les opérateurs privés en termes de disponibilité, de réactivité et d'efficacité.

COMMENT ASSURER LA SATISFACTION DES CLIENTS ?

Les entreprises de l'eau offrent à leurs clients des plages d'accueil téléphonique de 60 heures par semaine en moyenne et leur proposent la mensualisation de leurs paiements. Elles mettent au service de la collectivité des personnels d'astreinte mobilisables 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

De nouveaux services ont par ailleurs vocation à se généraliser :

- l'usage des nouvelles technologies de l'information pour un service client encore plus réactif et plus accessible (envois de SMS et de messages vocaux en cas de crise, site Internet...),
- la mise en place de relevés à distance des compteurs pour permettre au client de suivre plus régulièrement ses consommations, et de détecter ainsi toute consommation anormale liée à une fuite.

L'EAU POTABLE EST-ELLE ACCESSIBLE A TOUS ?

L'accès à l'eau potable est un droit consacré par la loi sur l'eau de 2006. Les acteurs du service de l'eau, qu'ils soient publics ou privés, ont pour mission de permettre à tous d'avoir accès à l'eau potable. Une politique de solidarité a été mise en place pour aider les plus démunis. Les opérateurs privés y participent directement.

Des fonds de solidarité pour le logement (FSL) existent dans les départements pour aider les personnes en difficulté à payer leur facture d'eau, d'électricité, de télécommunications ou leur loyer. Lorsqu'un consommateur rencontre des difficultés de paiement, l'opérateur le renseigne sur le dispositif d'aide et sur les démarches à effectuer pour saisir le FSL. Si son dossier est accepté, il bénéficie d'une prise en charge totale ou partielle de sa facture.

Chaque année, près de 20 000 dossiers de personnes en difficulté sont ainsi traités par les entreprises. Elles consacrent plus de 2 millions d'euros par an à la prise en charge des factures d'eau des plus démunis.

L'eau n'est jamais coupée aux personnes en difficulté, même en cas de factures impayées.



60, c'est le nombre moyen d'heures d'ouverture hebdomadaire des accueils téléphoniques des clients par les entreprises de l'eau.
(BCG 2007)

76 % de Français considèrent que les délégations de service public fournissent un service efficace dans le domaine de l'eau.

(Baromètre C.I.EAU / TNS SOFRES 2007)



L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS ET LE SERVICE CLIENT, DEUX « FONDAMENTAUX »

Par leur expertise locale et sectorielle, et grâce aux études qu'elles mènent pour connaître l'état de l'opinion, les entreprises de l'eau peuvent aider les collectivités locales à mieux écouter et satisfaire les clients.

COMMENT LE DÉLÉGATAIRE PEUT-IL ACCOMPAGNER L'ÉLU EN MATIÈRE D'ÉCOUTE ET DE CONCERTATION ?

Depuis 2003, obligation est faite aux communes de plus de 10 000 habitants et à certains regroupements intercommunaux de constituer une commission consultative des



services publics locaux. Elle intervient chaque année dans l'examen du rapport du délégataire et du rapport du maire portant sur la qualité et sur le prix des services d'eau potable et d'assainissement. Elle est également consultée pour avis sur tout projet de règlement de service ou de changement de mode de gestion (création d'une délégation de service ou d'une régie).

Les délégataires se mettent à la disposition des élus pour participer à ces réunions et apporter une information précise aux représentants des consommateurs.

Mieux connaître l'opinion des Français sur l'eau potable et la dépollution des eaux usées s'avère également indispensable pour mieux comprendre et satisfaire les consommateurs. Le Centre d'information sur l'eau (C.I.EAU) et les



Campagne de publicité réalisée en 2006 par les entreprises de l'eau, en partenariat avec l'Association des Maires de France.

entreprises commandent à des instituts de sondages des enquêtes d'opinion et de satisfaction. Ces photographies de l'état de l'opinion

sur l'eau potable apportent aux opérateurs et aux décideurs locaux une vision précise des attentes des clients et de leur satisfaction.

L'ESSENTIEL

- Les services d'eau et d'assainissement sont parmi les plus appréciés des services publics : 93 % des Français en sont satisfaits (*baromètre BVA-IGD 2006*).
- Les délégataires contribuent à répondre aux obligations des communes en matière d'information du public, en développant des outils de communication et au travers de leur rapport annuel.
- Désormais, les indicateurs de performance sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement doivent figurer dans les rapports annuels des maires.

LA CONCURRENCE : UNE EXPRESSION DU LIBRE CHOIX DU MODE DE GESTION

La délégation de service public se fonde sur un contrat par lequel la collectivité confie l'exécution du service à un opérateur privé, tout en gardant intactes ses prérogatives de décision et de contrôle.

QUELLE EST LA PROCÉDURE DE MISE EN CONCURRENCE ?

La procédure de mise en concurrence et les règles qui encadrent les contrats de délégation sont, dans l'eau comme dans d'autres domai-

nes, principalement définies par la loi Sapin de 1993. Cette loi a précisé les étapes obligatoires pour mener la consultation, tout en confirmant le principe de négociation entre l'autorité délégante et l'entreprise. Elle garantit la liberté de choix de l'élu.

Légende :

Exécutif

Organe délibérant (OD)

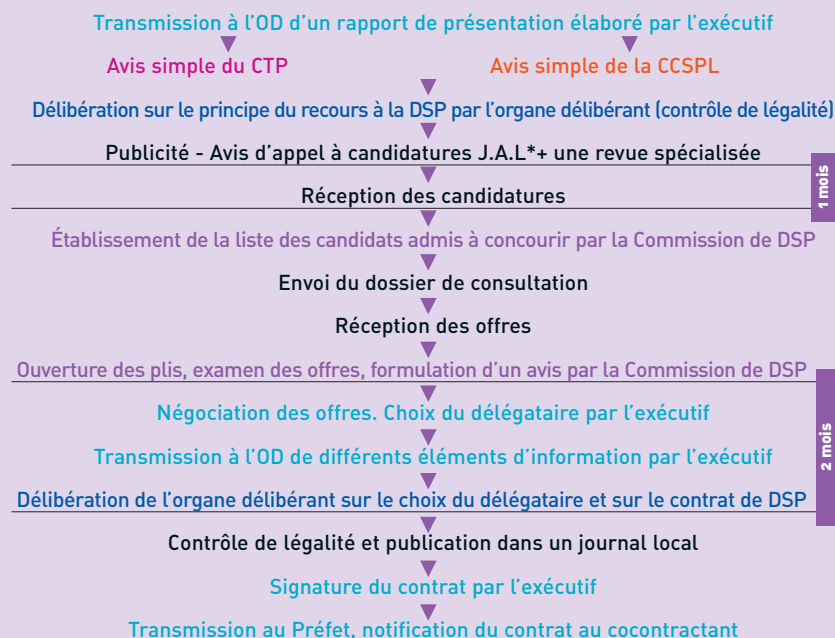
Commission de DSP

Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)

Comité Technique Paritaire (CTP)

*Journal d'Annonces Légales

Les différentes étapes d'une mise en concurrence (Loi Sapin)



QUELLE CONCURRENCE EN FRANCE ?

500 à 800 mises en concurrence portent chaque année en France sur les services d'eau et d'assainissement. Pour chacune, un peu moins de 4 candidatures sont présentées en moyenne.

La France est le seul pays en Europe à avoir organisé une mise en concurrence systématique. De ce fait, elle est l'un des pays où la concurrence dans le secteur de l'eau est la plus active.

La mise en concurrence de différentes entreprises et la « remise à plat » du service lors de l'appel d'offres permettent à la collectivité et à ses usagers de bénéficier régulièrement des gains de productivité.

À l'échéance du contrat, la remise en concurrence amène les collecti-

vités à changer d'opérateur dans environ 10 % des cas. À l'inverse, plus de 90 % des collectivités se déclarent satisfaites de leur délégataire sortant.

UNE COLLECTIVITÉ PEUT-ELLE PASSER LIBREMENT D'UN MODE DE GESTION À UN AUTRE ?

Tout comme elle peut passer de régie à délégation, une collectivité reste libre, si elle a opté pour la délégation de service public, de revenir en régie en fin de contrat. Cette réversibilité est organisée par la loi. La Charte des Services Publics Locaux, élaborée par les associations d'élus locaux et ratifiée par la Fédération professionnelle des entreprises de l'eau, en fixe le principe et les modalités.

Des textes récents (décret du 14 mars 2005 et loi sur l'eau de 2006) systématisent les inventaires du patrimoine du service et prévoient la fourniture d'éléments facilitant la reprise par l'opérateur suivant.

Les acteurs du marché en France

À côté des trois grands opérateurs nationaux, que sont Veolia Eau, Lyonnaise des Eaux et Saur, une dizaine d'opérateurs régionaux occupent une part de marché significative au niveau local (Alteau, Saede, Sefo, Sogedo...).



LE DIALOGUE ENTRE LA COLLECTIVITÉ ET LE DÉLÉGATAIRE

Collectivité et délégataire doivent travailler main dans la main pour assurer aux administrés un service public de l'eau conforme à leurs attentes et besoins.

COMMENT S'ORGANISE LA RELATION CONTRACTUELLE ENTRE ÉLU ET DÉLÉGATAIRE ?

C'est la collectivité locale qui organise le service public et l'adapte aux besoins et attentes de la population locale. En situation de délégation de service public, la collectivité, qui reste propriétaire des ouvrages, ordonne et contrôle, et le délégataire exécute et rend des comptes.

Exécutante d'un contrat à ses « risques et périls », l'entreprise apporte son savoir-faire et sa maîtrise technologique pour améliorer l'efficacité et la pérennité des installations, la qualité du service et garantir ainsi la sécurité sanitaire de l'eau distribuée.

Le contrat qui transfère ces missions à l'opérateur s'applique en général sur une durée de 10 à 15 ans. Cette durée est nécessaire pour lui donner le temps de procéder aux investissements matériels (équipements du service, immobiliers...) et immatériels (formation du personnel, mise en œuvre de procédures qualité...), indispensables à l'optimisation du service.

Le contrat est néanmoins souple : les deux parties peuvent décider un réajustement des clauses en cas de nouveaux besoins, de nouveaux ouvrages ou de changement du contexte réglementaire, technique ou économique.



QUEL ÉQUILIBRE DANS LA RELATION ENTRE COLLECTIVITÉ ET DÉLÉGATAIRE ?

Sous l'effet du développement de l'intercommunalité notamment, les collectivités locales sont bien structurées pour contrôler efficacement leur délégataire dans l'exécution des missions qui lui sont confiées. Elles disposent, de par la loi, de pouvoirs de contrôle importants sur les comptes du délégataire et sur son action.

Elles ont aussi régulièrement recours à des conseils extérieurs publics ou privés lors des procédures d'appel d'offres.

QUEL EST L'APPORT DU DÉLÉGATAIRE POUR OPTIMISER LA POLITIQUE PATRIMONIALE DE LA COLLECTIVITÉ ?

Le réseau et les infrastructures des services d'eau et d'assainissement restent toujours la propriété de la collectivité, quel que soit le mode de gestion des services. La politique de valorisation de ce patrimoine fait l'objet d'une gestion partagée avec l'opérateur.

Les entreprises de l'eau aident les collectivités à optimiser la gestion de ce patrimoine en les conseillant et en mettant à leur disposition les outils de connaissance et d'évaluation nécessaires à leurs prises de décisions relatives à l'exploitation, l'entretien, l'extension et le renouvellement des infrastructures.

85 %
des collectivités
se font aider
par des conseillers
publics ou privés
lors de
l'élaboration
d'un contrat
de DSP.
(Engref, 2004)

68 %
des nouveaux
contrats de
délégation
sont signés
pour
une durée
de 12 ans.

(Engref, 2004)



LE CONTRÔLE DU DÉLÉGATAIRE PAR LA COLLECTIVITÉ

Le délégataire a une obligation de résultats et rend compte régulièrement de ses missions à la collectivité, pour assurer une information satisfaisante au plan sanitaire, technique et économique.



DE QUELS MOYENS DISPOSE LA COLLECTIVITÉ POUR CONTRÔLER SON DÉLÉGATAIRE ?

Au-delà des relations continues qu'il entretient avec la collectivité et ses services, le délégataire doit présenter un rapport annuel portant sur l'exécution du service public incluant un compte d'exploitation. Ces documents sont accessibles aux consommateurs.

Les chambres régionales des comptes peuvent consulter les pièces comptables du délégataire. La collectivité peut également réaliser un audit sur l'activité et les comptes du délégataire, en s'appuyant, si elle le souhaite, sur des experts extérieurs. La légalité du contrat qui lie la collectivité à son délégataire fait l'objet, quant à elle, d'un contrôle par la Préfecture.

Par ailleurs, les entreprises de l'eau adhérentes à la FP2E ont pris l'initiative de mesurer depuis 2002, de manière systématique, la performance de tous les services couvrant plus de 10 000 habitants, soit au total 30 millions de Français.

Au final, le cadre légal conjugué aux efforts de transparence de la part des entreprises, qui ont été salués par la Cour des Comptes dans son rapport de 2003, sont autant de garanties pour la collectivité de garder le contrôle de ses services et de s'assurer que le travail et la performance du délégataire correspondent bien aux termes du contrat.



QUELLE RÉMUNÉRATION POUR LES OPÉRATEURS PRIVÉS ?

En 2004, les délégataires ont réalisé 5 milliards d'euros de chiffre d'affaires.

Ils permettent d'équilibrer les dépenses, de rémunérer le savoir-faire et les risques transférés. La marge dégagée garantit la qualité et la pérennité du service, le maintien de l'emploi, et fournit les moyens indispensables au financement des nouveaux investissements et de la recherche et développement.

Vers un dialogue renforcé entre la collectivité locale et l'opérateur

Complétant la loi de 1995, le décret du 14 mars 2005 précise le contenu et la forme du rapport annuel du délégataire pour les parties techniques et financières, afin d'assurer une information encore plus précise.

Le délégataire présente les chiffres caractéristiques du service, l'historique de la délégation et les prix pratiqués, mais aussi un inventaire des ouvrages et équipements de service. De plus, les entreprises de l'eau veillent à uniformiser la présentation de leurs comptes pour en faciliter la compréhension et fournissent, à la demande de l'élu, des informations complémentaires.

1 %
c'est ce que
représente
l'activité des
entreprises de
l'eau en France
par rapport à
l'ensemble
des services
marchands.

LA DÉLÉGATION, UN OUTIL DE SERVICE PUBLIC

Délégataires du service public, les entreprises de l'eau sont attachées à leur mission d'intérêt général. Cet engagement s'exprime à travers la vigilance qu'elles portent à la qualité de l'eau distribuée et à la continuité du service qu'elles assurent aux consommateurs.

météorologiques et de surveillance permanente du réseau, les opérateurs privés disposent de solutions techniques et de la réactivité nécessaire pour faire face à une crise quelle que soit son ampleur : sécheresse prolongée, inondations, ou encore rupture accidentelle de canalisations, pollutions...

Des équipes spécialisées se relaient en permanence pour intervenir rapidement en cas de dysfonctionnement ou de problème sur le réseau.

COMMENT LA CONTINUITÉ DU SERVICE PUBLIC EST-ELLE ASSURÉE EN DÉLÉGATION ?

Les opérateurs placent au cœur de leur mission la continuité du service public de l'eau. Grâce à un travail d'anticipation des tendances

**Moins
de 1**

habitant sur
500 connaît
une coupure
d'eau non
programmée
par an.

(FP2E)



L'EMPLOI DU PERSONNEL LOCAL EST-IL PRÉSERVÉ ?

L'emploi des personnels locaux est non seulement préservé en délégation de service public, mais il est stable et valorisé par la formation des salariés.

La bonne gestion du personnel des services d'eau et d'assainissement est l'un des premiers critères de choix en faveur de la gestion déléguée, selon une enquête réalisée en 2005 auprès d'élus locaux par l'Institut de la gestion déléguée.

Les délégataires gèrent leur personnel dans la durée : avec un



taux de 95 % d'emplois en contrat à durée indéterminée, les entreprises de l'eau sont les premières du secteur des services. Elles consacrent également 3,5 % de leur masse salariale à la formation de leurs équipes, ce qui les place au-dessus de la moyenne des entreprises de service.

L'ESSENTIEL

- **La délégation de service public est encadrée** : la collectivité délègue pour une durée déterminée (en général 12 ans) la responsabilité de l'exécution du service à un opérateur privé, choisi au terme d'une mise en concurrence réglementée.
- **La mise en concurrence des opérateurs privés est réelle et efficace**, avec 500 à 800 mises en concurrence par an en France.
- **La délégation de service public est un mode de gestion réversible** : la collectivité reste libre de revenir en régie en fin de contrat, même si cela n'est le choix que de très peu d'élus (1 % des appels d'offres).
- **La collectivité garde son pouvoir de contrôle sur le délégataire**. Pour cela, 85% des collectivités sont aujourd'hui aidées par des organismes de conseil lors de l'élaboration d'un contrat de DSP. Le délégataire est tenu de présenter un rapport annuel sur l'exécution du contrat de délégation.
- **Les opérateurs placent au cœur de leur mission la continuité du service public**, garantie par des équipes mobilisables 24h sur 24.

CLOSSAIRE



Agences de l'eau

Établissements publics placés sous la tutelle du ministère de l'Écologie, du Développement et de l'Aménagement durables. Les agences de l'eau sont réparties sur le territoire métropolitain découpé en six bassins hydrographiques. Elles attribuent des subventions aux travaux réalisés par les maîtres d'ouvrages en fonction de programmes quinquennaux établis autour de 4 axes : la gestion et la ressource en eau, la lutte contre la pollution, la préservation des milieux aquatiques, et le suivi de la qualité des eaux continentales et littorales.

Assainissement

Ensemble des techniques relatives à la collecte et au traitement des eaux usées dans des stations d'épuration avant leur rejet dans le milieu naturel.

Assainissement collectif

Mode d'assainissement constitué par un réseau public de collecte et de transport des eaux usées vers un ouvrage collectif d'épuration.

Assainissement non collectif

Ensemble des filières de traitement qui permettent d'éliminer les eaux usées d'une habitation individuelle, en principe sur la parcelle portant l'habitation, sans transport significatif des eaux usées.

Autorité organisatrice

Commune ou groupement de communes responsable de la gestion des services publics de l'eau et de l'assainissement. L'autorité organisatrice peut choisir de gérer elle-même ces services, ou de les déléguer à un opérateur privé.

Boues d'épuration

Mélange d'eau et de matières solides, issues de la dépollution des eaux usées. Elles sont séparées des divers types d'eau qui les contiennent par des procédés physiques, physico-chimiques ou biologiques.

Commission consultative des services publics locaux

Commission ayant pour vocation de permettre aux usagers des services publics locaux d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif de ces services et d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation. Chaque année, la commission examine les rapports sur le prix et la qualité des

services d'eau potable et d'assainissement, ainsi que le rapport établi par l'opérateur, lorsque le service est délégué.

Délégation de service public (DSP)

Mode de gestion des services publics par lequel les collectivités confient par contrat l'exécution du service public à un opérateur privé. L'autorité organisatrice transfère à son contractant certains risques inhérents à la gestion du service. Dans le cas d'une délégation concessive, le délégataire peut être chargé de financer et de construire des ouvrages. La procédure de mise en concurrence et de choix du délégataire par la collectivité est encadrée par la loi Sapin de 1993. En France, environ 9 000 services d'eau et d'assainissement sont délégués à un opérateur privé.

Eaux usées (ou eaux résiduaires)

Eaux ayant été utilisées par l'homme. On distingue généralement les eaux usées d'origine domestique, industrielle ou agricole. Dans la majorité des cas, ces eaux sont rejetées dans le milieu naturel après traitement de dépollution dans une station d'épuration.

Épandage

Étape qui consiste à répandre une substance, comme les boues d'épuration, à la surface du sol, afin de les dégrader par l'action du soleil et de micro-organismes présents dans le sol. L'épandage permet d'apporter des matières organiques fertilisantes à l'agriculture.

Fonds de solidarité pour le logement

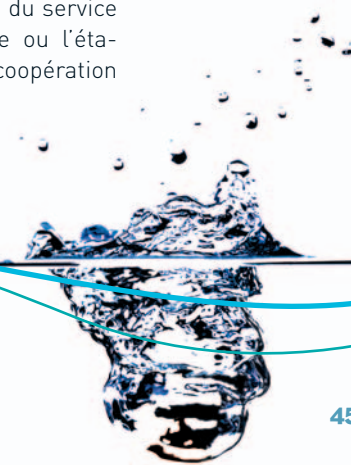
Fonds départemental qui peut être saisi par des particuliers ayant des difficultés à payer leur facture d'eau, de gaz ou d'électricité. Après examen de leur dossier, ce fonds peut décider, en fonction de leur situation, d'une prise en charge totale ou partielle de leur facture.

Pollution diffuse

Pollution dont les origines peuvent être généralement connues mais pour lesquelles il est impossible de repérer géographiquement l'aboutissement dans les milieux aquatiques et les formations aquifères.

Régie

Mode de gestion directe du service public par la commune ou l'établissement public de coopération intercommunale.



RÉFÉRENCES

Brochure BIPE / FP2E octobre 2006

Cette étude annuelle comprend des données économiques, sociales et techniques sur les services d'eau et d'assainissement français.

Étude Boston Consulting Group / FP2E - 2007

Il s'agit d'une étude comparative de la performance des modes de gestion des services d'eau en France. La méthodologie utilisée repose sur la comparaison des prix, des coûts et des conditions d'exploitation des services d'eau de l'ensemble des villes de plus de 20 000 habitants (414 villes, dont 82 en régions), soit un tiers de la population française environ.

Les principaux résultats de ces études sont consultables en ligne sur les sites Internet suivants : www.fp2e.org et www.cieau.com

Étude N.U.S. Consulting / FP2E - 2007

Cette étude porte sur le prix de l'eau et de l'assainissement dans les cinq plus grandes villes de 10 pays européens. Outre la France, les pays étudiés sont l'Allemagne, la Belgique, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, l'Italie, les Pays-Bas, le Royaume-Uni et la Suède. Elle s'appuie sur les prix « domestiques » constatés en janvier 2006 et janvier 2007.

Baromètre C.I.EAU / TNS SOFRES, « Les Français et l'eau » - 2007

Cette enquête annuelle porte notamment sur la consommation d'eau du robinet des Français, sur la confiance qu'ils accordent à sa qualité et sur leur opinion sur le prix de l'eau.

REMERCIEMENTS

La FP2E tient à remercier, au nom de ses entreprises membres, les élus locaux qui ont collaboré à ce guide en livrant leurs préoccupations et leurs attentes pour gérer au mieux les services d'eau et d'assainissement de leur collectivité.

