

Édito



dossier

PLACER LA PERFORMANCE AU CŒUR DE LA GOUVERNANCE

L'ONEMA¹ vient de publier la 1^{ère} synthèse de l'Observatoire des services publics d'eau et d'assainissement. C'est une étape importante dans la construction d'un outil servant, à la fois, aux collectivités pour le pilotage des services par la performance et aux usagers pour l'accès à une information fiable et comparable sur le prix et la qualité des services.

Les entreprises de l'eau s'en félicitent pour avoir été précurseurs en introduisant, il y a 10 ans déjà, une 1^{ère} génération d'indicateurs de performance dans les rapports annuels du délégataire.

Cette démarche de progrès vise à favoriser :

- une organisation efficace fondée sur des autorités organisatrices fortes ;
- la performance des opérateurs, qu'ils soient publics, d'économie mixte ou privés ;
- des liens clarifiés par un contrat de service entre les autorités organisatrices et les opérateurs ;
- un Etat régulateur et garant de la transparence pour les citoyens-usagers.

Les entreprises de l'eau ont contribué à la définition de ces lignes directrices formulées par l'ASTEE², à l'occasion du 6^{ème} Forum Mondial de l'Eau qui s'est tenu à Marseille.

Dans ce nouveau contexte, les formes contractuelles de rémunération sur performance se développent au sein de délégations de service public renouvelées.

Merci aux collectivités de poursuivre et d'amplifier leur contribution en alimentant en données cet Observatoire national, gage d'une meilleure connaissance des services et d'une confiance renforcée.

Igor Semo

Vice-Président de la FP2E

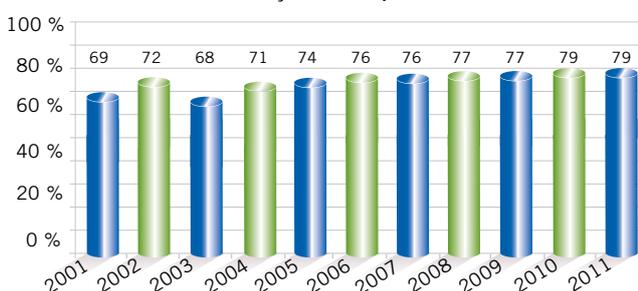
QUALITÉ DE L'EAU ET PROTECTION DES RESSOURCES : DES ENJEUX PRIORITAIRES

La satisfaction des Français dans l'eau du robinet n'a cessé de progresser

Le dernier baromètre C.I.Eau*/TNS Sofres a confirmé que 79% des Français interrogés étaient satisfaits de la qualité de leur eau du robinet.

Les principaux facteurs expliquant cette satisfaction globale, qui a augmenté de 10 points depuis 2001, sont la qualité du service fourni par les entreprises de l'eau et l'accroissement de la confiance dans la sûreté de l'eau du robinet. En 2011, 86 % des Français ont déclaré avoir confiance en l'eau du robinet.

Taux de satisfaction des Français sur la qualité de l'eau



Une eau du robinet de qualité, constamment contrôlée

Une confiance qui s'appuie sur les nombreux contrôles réalisés en continu par les Agences Régionales de Santé et les entreprises de l'eau.

Les Agences Régionales de Santé (ARS) effectuent, chaque année, plus de 11 millions d'analyses sur l'ensemble des services publics d'eau et d'assainissement.

En parallèle, les entreprises de l'eau ont réalisé 6,6 millions d'analyses dans le cadre de leur délégation de service public. Ces analyses sur la qualité sanitaire de l'eau indiquent un taux de conformité bactériologique en hausse, qui a atteint 99,7 % en 2010.

*CIEau : Centre d'Information sur l'Eau - www.cieau.com



Chiffre-clé

3 C'est le rapport entre le nombre...
de salariés des entreprises de l'eau en France (33 000)
et ceux employés hors de France (93 200)

¹ Office National de l'Eau et des Milieux Aquatiques

² Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement



UNE ÉTUDE DE RÉFÉRENCE SUR LES SERVICES PUBLICS D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Lors du Forum Mondial de l'Eau, le BIPE et la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau ont publié une nouvelle étude sur les services publics d'eau et d'assainissement.

Cette 5^{ème} édition a pour objectif de renforcer la lisibilité des acteurs et d'apporter une meilleure compréhension de l'activité liée au secteur de l'eau et de l'assainissement : état des ressources et qualité de l'eau potable, organisation institutionnelle et gouvernance, recherche et développement, emploi en France et à l'international, modes de financement, prix de l'eau et indicateurs de performance des services... Les données consolidées et délivrées par le BIPE montrent la performance des services français, qui restent publics quel que soit leur mode de gestion.

DÉCOUVREZ
le nouveau site internet
de la Fédération
Professionnelle des
Entreprises de l'Eau :
www.fp2e.org

QUALITÉ DE L'EAU ET PROTECTION DES RESSOURCES : DES ENJEUX PRIORITAIRES

La protection des captages d'eau potable : un contexte réglementaire en forte évolution

En France, les objectifs fixés par le Grenelle de l'environnement sont d'atteindre le bon état écologique pour plus des deux tiers des masses d'eau en 2015 et pour au moins 90 % des masses d'eau en 2021.

Dans le cadre du Grenelle de l'environnement, 507 captages avaient été initialement identifiés comme étant les plus menacés par les pollutions diffuses sur les 12 435 captages restant à protéger. En 2011, ce chiffre a été porté à 532 captages d'eau potable prioritaires en termes d'actions de protection. L'ensemble de ces captages a été sélectionné selon trois critères :

- la qualité des eaux brutes (nitrates et phytosanitaires),
- le caractère stratégique de la ressource,
- la volonté de reconquête des ressources abandonnées.

Pour 85 % d'entre eux, il s'agit de captages en eau souterraine : un quart est concerné par une problématique nitrates, un autre quart par une problématique pesticides et le reste par les deux. Sur ces captages dits « Grenelle », l'objectif est d'assurer la mise en œuvre des plans d'action prévus en 2012, sur la protection des Aires d'Alimentation des Captages (AAC) face aux pollutions diffuses. La priorité du Grenelle a été mise sur le déploiement des pratiques d'agriculture biologique ou faiblement utilisatrices d'intrants sur ces zones.

Une démarche partenariale entre la FP2E et l'APCA pour la protection des Aires d'Alimentation des Captages

Pour répondre durablement à ces enjeux, la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) a signé, depuis 2009, une charte de coopération avec l'Assemblée Permanente des Chambres d'Agriculture (APCA). Dans le cadre de cette démarche partenariale, un guide des bonnes pratiques* a été élaboré pour les acteurs locaux de la préservation des ressources en eau et la profession agricole.

* Guide disponible sur les sites internet de l'APCA et de la FP2E.

La Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau et l'Assemblée Permanente des Chambres d'Agriculture ont présenté les résultats de cette coopération, à l'occasion d'une conférence organisée en mars au Forum Mondial de l'Eau.

A leurs côtés, l'ONEMA, l'Agence de l'Eau Seine-Normandie et le SIAEP de Tarbes-Nord ont également apporté leurs témoignages et leurs retours d'expérience sur les bonnes pratiques partenariales (à retrouver sur le site internet de la FP2E).



DES INVESTISSEMENTS IMPORTANTS RÉALISÉS PAR LES ENTREPRISES DE L'EAU

819 millions d'euros investis dans le cadre de leurs activités de délégation

Pour le bien-être des consommateurs et la préservation de l'environnement

La création de nouvelles installations de traitement et la mise en conformité des stations d'épuration restent aujourd'hui des priorités, pour répondre à la réglementation européenne et au programme d'actions du Grenelle de l'environnement.

En 2010, le taux de conformité des boues de station d'épuration a atteint 99 % et 70 % de ces boues sont valorisées en agriculture.

Pour une gestion durable des ressources en eau et une meilleure maîtrise des consommations

Le rendement de réseaux des services d'eau potable, gérés par les entreprises de l'eau, a augmenté pour atteindre un niveau de performance global de 81 %.

Le déploiement de nouvelles technologies comme le télérelevé, pour maîtriser les consommations d'eau dans les bâtiments municipaux et dans l'habitat, a fortement progressé : sur les 15 millions de compteurs relevés par les entreprises de l'eau, près de 9 % sont équipés d'un service de télérelevé depuis 2010.

126 millions d'euros dans la Recherche et Développement

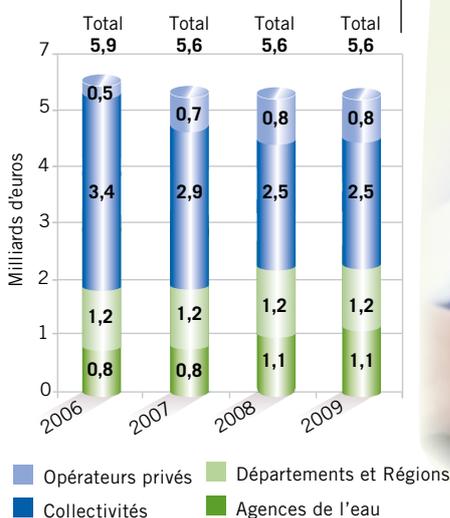
La Recherche et Développement mobilise près de 1000 salariés dans les entreprises de l'eau. Ces activités de R&D ont permis de réaliser des avancées technologiques dans le domaine de l'eau, de l'assainissement et dans celui de la protection des milieux naturels. À titre d'illustration, les sites équipés de nouveaux procédés de traitement par membranes ont presque doublé entre 2006 et 2010.

La R&D a également porté sur :

- la mise au point de nouvelles techniques d'analyses pour la recherche des micro-polluants dans l'eau ;
- le développement d'outils de suivi de la qualité biologique du milieu naturel et de la qualité des eaux de baignade, pour mieux maîtriser les impacts sur l'environnement ;
- la recherche de solutions locales et durables pour la production et l'optimisation d'énergies dans les bâtiments municipaux, dans l'habitat...



évolution des investissements pour les ouvrages d'eau potable et d'assainissement de 2006 à 2009*



L'ENGAGEMENT DES ENTREPRISES DE L'EAU POUR AIDER LES FAMILLES EN DIFFICULTÉ

Les entreprises de l'eau ont signé, avec les trois quarts des départements français, des conventions pour contribuer au financement des Fonds de Solidarité Logement (FSL).

Cette aide a permis la mise en place d'abandons de créances, pour les factures d'eau de clients en situation de précarité.

En 2010, les opérateurs ont pris en charge un montant de 2,4 millions d'euros, correspondant à 36 000 dossiers traités de familles en difficulté.

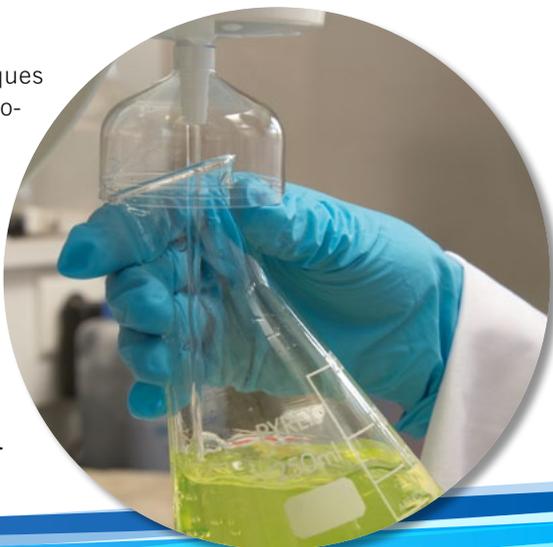


UN SERVICE DE MÉDIATION À L'ÉCOUTE DES CONSOMMATEURS

Les entreprises de l'eau (FP2E, FDEI), l'Association des Maires de France et l'Assemblée des Communautés de France se sont associées, depuis 2010, pour mettre en place un service de « Médiation de l'eau », afin de renforcer l'écoute et l'aide aux consommateurs. Ce service gratuit permet de résoudre à l'amiable des litiges, notamment liés à des contestations de factures. En 2011, 90 % des litiges entre les consommateurs et les services d'eau ont ainsi été résolus à l'amiable, après intervention du médiateur.

Retrouvez le rapport 2011 du médiateur sur www.mediation-eau.fr

* Sources : BIPE d'après enquête opérateurs 2007, 2009 et 2011



LA MISE EN CONCURRENCE DES OPÉRATEURS PRIVÉS DES SERVICES PUBLICS DE L'EAU

L'année 2010, au cours de laquelle 875 appels d'offre ont été lancés, est l'une des années record en termes de procédures de mise en concurrence.

En 2010, le nombre de contrats de délégation de service public (DSP) s'est élevé à un peu plus de 4 700 pour l'eau potable et 4 200 pour l'assainissement des eaux usées.

Les contrats de délégation et leur évolution dans le temps sont strictement encadrés par la législation française.

Aujourd'hui, la durée la plus fréquente des DSP apparaît stabilisée autour de 12 ans.

Les contrats de délégation des services publics de l'eau et de l'assainissement en 2009 et 2010 (France entière)



Les entreprises de l'eau gèrent au total près de 10 400 contrats d'exploitation des services publics d'eau potable et d'assainissement (DSP et prestations globales).

CHIFFRES-CLÉS :

- Plus de 65 000 personnes au service de l'eau et de l'assainissement en France
- 33 000 salariés dans les entreprises de l'eau en France
- Plus de 93 000 salariés des entreprises de l'eau employés hors de France
- 163 millions d'habitants desservis en eau potable par les entreprises françaises dans le monde
- 112 millions de personnes raccordées aux services publics d'assainissement délégués aux opérateurs français dans le monde
- 126 millions d'euros investis par les entreprises de l'eau dans la recherche et développement chaque année
- 99 % de la population française raccordée à un réseau d'eau potable
- 6 milliards de m³ d'eau prélevés et traités en France
- 532 captages d'eau potable prioritaires en termes d'actions de protection
- 12 millions d'habitants en zones d'assainissement non collectif et 5 millions de logements concernés

Source : BIPE d'après enquêtes opérateurs 2010/2011 et Insee

LA CONTRIBUTION ACTIVE DES ENTREPRISES DE L'EAU AU COMMERCE EXTÉRIEUR FRANÇAIS ET À LA CRÉATION D'EMPLOIS

Les entreprises de l'eau exportent avec succès le savoir-faire français

La compétence française des entreprises privées est également reconnue à l'international. À l'étranger, le nombre de collaborateurs des entreprises de l'eau représente plus de 93 000 salariés, presque trois fois l'effectif sur le sol français (33 000).

Au-delà de leur maîtrise des technologies innovantes, c'est leur savoir-faire en termes de gestion des services d'eau et d'assainissement et la compétence de leurs salariés que les entreprises de l'eau françaises exportent.

3,4% de la masse salariale est, en effet, consacrée chaque année en France à la formation et au développement des compétences. Ce savoir-faire des entreprises de l'eau bénéficie également aux collectivités françaises.

Un contrat gagné à l'international génère une partie des effets directs et indirects sur l'emploi en France

En 2010, près de 163 millions d'habitants étaient desservis par les services d'eau potable gérés par les entreprises françaises et 112 millions de personnes étaient raccordées à des services publics d'assainissement délégués aux opérateurs privés.

Le chiffre d'affaires réalisé à l'international par les entreprises spécialisées dans la distribution d'eau et l'assainissement est de 9,4 milliards d'euros en 2010, presque 2 fois le chiffre d'affaires réalisé en France.

En développant leur activité à l'international, les entreprises françaises de l'eau entraînent avec elles l'ensemble du secteur (fournisseurs, prestataires spécialisés, ingénierie industrielle, prestations intellectuelles...).

46 400 emplois ont ainsi été créés par l'activité des entreprises de l'eau, dont une majorité générée dans les services.



« 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 : Véronique de Nercy-Le Gall, Bernard Jouglain, Tristan Mathieu, Igor Semo
Données extraites du rapport FP2E - BIPE mars 2012
Crédits photos : Photothèques Lyonnaise des Eaux-SUEZ ENVIRONNEMENT; SAUR, VEOLIA

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 : E2S, Lyonnaise des Eaux, Nantaise des Eaux Services, Saur, Sefo, Sogedo et Veolia Eau.