

## **Premier bilan de l'expérimentation du dispositif loi Brottes ici et ailleurs De sa conception à son implémentation Quels retours ? Quels enseignements ?**

*20 septembre 2016 à Gières*

### **SYNTHESE DE LA JOURNEE**

#### **Contexte**

Depuis 2014, la Communauté de l'Eau de la région Urbaine de Grenoble mène un chantier de sensibilisation à l'échelle du SCoT sur la problématique de l'accès social à l'eau. Elle accompagne également depuis début 2015 le processus d'expérimentation Loi Brottes engagé par la Métropole Grenobloise.

Afin d'informer et aider les collectivités dans leurs réflexions sur la conception et la mise en œuvre d'une tarification sociale de l'eau, la plateforme a organisé un séminaire de restitution de l'expérimentation du dispositif loi-Brottes qui s'est tenu le 20 septembre 2016 à Gieres.

Ce séminaire qui fait suite à celui qui s'est tenu en juillet 2015 sur les enjeux de l'accès social et ses outils dans le cadre de loi Brottes, avait pour objectif de réunir les acteurs impliqués dans la conception et la mise en œuvre de ce nouveau dispositif sur le territoire autour d'un premier bilan.

Si l'enjeu de cette rencontre visait l'échange et un retour réflexif sur la mise en œuvre par l'ensemble des acteurs pour penser les améliorations nécessaires à l'expérimentation en cours, il s'agissait également de confronter le retour d'expérience de Grenoble-Alpes Métropole à celui d'autres collectivités locales invitées à contribuer à cet échange collectif.

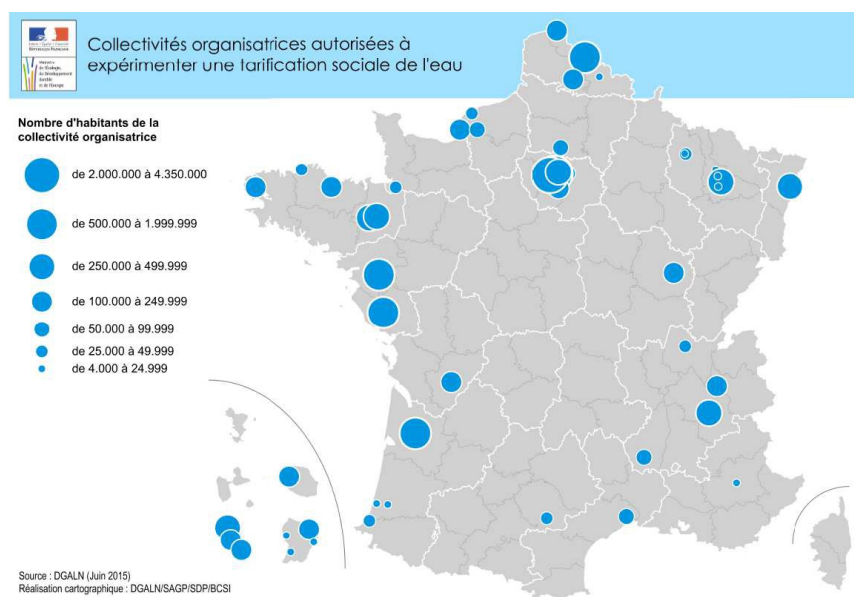
#### **Problématique de la journée**

La démarche d'expérimentation de mesures sociales destinées à garantir et préserver l'accès à l'eau des populations pauvres qu'a autorisée la loi Brottes d'avril 2013 aux collectivités locales a ouvert la voie à un processus de construction d'un type d'action publique assez inédit où la mise en œuvre des solutions retenues relève d'un parcours non balisé à l'avance.

Après la phase de conception et de choix par les instances de délibération politique des mesures sociales à expérimenter, la mise en œuvre opérationnelle de l'action à décliner va constituer un défi à relever par les ingénieurs gestionnaires des services publics et générer une série de questions nouvelles : par quels moyens formels atteindre les publics ciblés par les dispositifs conçus ? Comment s'assurer de l'implication et de l'engagement des partenaires de l'accès social à l'eau ? Quels sont les coûts induits par la mise en application des dispositifs conçus ? Quels leviers de l'action mobiliser pour surmonter les obstacles et les contraintes du terrain ? Comment suivre et évaluer l'efficacité des dispositifs expérimentés ? Le premier retour expérimental des collectivités locales invitées témoigne de l'effet de cadrage local qu'opèrent en amont des choix initiaux, les contraintes de nature diverse rencontrées sur le terrain. Celles-ci déterminant à leur tour l'opérationnalité des mesures définies et in fine l'écart entre le projet conçu et la réalité de sa mise œuvre.

## I. Panorama descriptif du champ d'expérimentation de la loi Brottes engagé au niveau national

Le champ d'expérimentation de mesures d'accès social à l'eau engagé au niveau national en France concerne 48 collectivités locales (50 initialement) représentant des territoires et des modes d'organisation diversifiés (communes, communautés de communes, syndicats mixtes ou SIVOM, communautés d'agglomérations, communautés urbaines, métropoles), et les deux modes de gestion public et privés de l'eau.



Source : DGALN, juin 2015

Parmi les collectivités expérimentatrices, 13 ont la compétence eau et assainissement, 11 n'ont que la compétence eau et 1 seule n'a que la compétence assainissement. Ces collectivités représentent environ 4,9 millions d'utilisateurs.

L'expérimentation qui a démarré pour la plupart au début de l'année 2015, bénéficie d'un accompagnement organisé par l'administration de l'Etat (MEEM, ONEMA) dans le cadre de réunions de travail réunissant l'ensemble des collectivités participantes.

L'évaluation de l'expérimentation confiée au Comité National de l'eau, s'effectue au niveau d'un panel de 25 collectivités volontaires à l'aide d'un tableau de bord composé d'indicateurs descriptifs et de suivi des actions mises en œuvre.

Le 1<sup>er</sup> rapport d'étape a été présenté en mars 2016, le prochain interviendra à la fin de l'année 2016 avant le rapport final d'évaluation et de proposition prévu fin 2017.

## **1. Les principales mesures sociales testées par les collectivités expérimentatrices**

Trois modalités de dispositifs sont testées par les collectivités locales :

- L'instauration d'un tarif social progressif : 25 % des projets
- Le versement d'aides : 31% et fléchées « eau » pour la majorité (67%)
- L'abondement au FSL (44%)

Les collectivités locales envisagent de recourir au prix de l'eau pour couvrir ces mesures, mais certaines entrevoient une participation du budget général.

## **2. Critères sociaux retenus**

Les critères sociaux retenus par les collectivités pour expérimenter la loi Brottes sont relativement diversifiés : composition des ménages, revenus des ménages, critères renvoyant aux minimas sociaux (CMUC, RSA...), critères croisant la composition des ménages et leur revenu (quotient familial). Parmi les choix de ciblage des ménages retenus, sept projets sont multi-critères et la majorité des collectivités envisage de croiser au moins 3 critères.

Le contenu des projets d'expérimentation de la loi Brottes envisagés par les collectivités locales n'est pas figé. Certaines collectivités locales ont laissé entendre que leur projet pouvait évoluer.

## **II. L'expérimentation de la loi Brottes à Grenoble Métropole, et dans trois autres collectivités locales : quatre parcours contextuels différenciés**

Alors que d'un territoire à un autre, l'accès à l'eau pour les populations pauvres semblent relever d'enjeux relativement identiques, le retour d'expérimentation de la loi Brottes sur Grenoble Métropole et par les trois collectivités invitées, à savoir la Communauté de l'Agglomération Havraise, Bordeaux Métropole et Nantes Métropole, témoigne de conception et de choix de solutions d'accès à l'eau pour les pauvres distinctes et contextualisées.

Les modalités des expérimentations présentées sont le résultat conjoint d'un ensemble de facteurs à la fois politique, économique, organisationnels qui interagissent avec le mode de pilotage du projet, la temporalité de l'agenda du politique, et la forme d'implication des acteurs partenaires de l'action à mettre en œuvre, tant du côté des acteurs de l'eau que du côté des acteurs de l'action sociale.

Tableau 1 : présentation des quatre collectivités locales expérimentatrices de la loi Brottes présentées pendant la journée de séminaire

	Principales caractéristiques contextuelles	Dispositif d'accès social à l'eau testé et date de démarrage de l'expérimentation
Grenoble Alpes Métropole	<p>Territoire de 49 communes couvrant 451 000 habitants et 161 000 abonnés domestiques</p> <p>Gestion de l'eau majoritairement publique (à 90 %)</p> <p>60 % de taux d'individualisation de l'habitat domestique</p> <p>Autant de prix de l'eau que de communes (projet d'harmonisation tarifaire programmé)</p>	<p>Allocation eau / mode automatique</p> <p>+ diagnostic socio-technique des usages en eau d'un échantillon de 50 ménages pauvres</p> <p>+ contribution au FSL élargie à l'échelle de la Métropole</p> <p>+ co-financement du renforcement de l'accès à l'eau d'une structure accueillant les publics sans-abris</p> <p>Nombre de bénéficiaires de l'allocation eau estimé : 10 126 <i>ménages pauvres en eau</i> soit 6% des abonnés domestiques du service</p> <p>Nombre de ménages visés par un diagnostic socio-technique de leurs factures d'eau : 50 ménages pauvres</p> <p>Démarrage prévu fin 2016 - début 2017</p>
Communauté Agglomération Havraise	<p>Territoire de 17 communes couvrant 250 000 habitants et 118 000 abonnés d'eau</p> <p>Gestion de l'eau majoritairement publique (à 80 % pour l'eau et l'assainissement)</p> <p>98 % de taux d'individualisation de l'habitat domestique</p>	<p>Le « contrat solidarité eau » : dégrèvement sur facture / mode déclaratif</p> <p>Nombre de bénéficiaires estimé : entre 10 et 12 000 <i>ménages pauvres en eau</i> soit 10% des abonnés domestiques du service</p> <p>Démarrage : 1<sup>er</sup> janvier 2016</p>
Bordeaux Métropole	<p>Territoire de 28 communes couvrant 750 000 habitants et 252 477 abonnés d'eau (chiffre 2013)</p> <p>Gestion de l'eau déléguée au privé</p> <p>% important de taux d'individualisation de l'habitat domestique</p> <p>Prix de l'eau unique ?</p>	<p>Chèque eau / mode déclaratif</p> <p>Nombre de bénéficiaires estimé : entre 15 et 16 000 <i>ménages pauvres en eau</i> soit</p> <p>Démarrage : fin 2014</p>
Nantes Métropole	<p>Territoire de 24 communes couvrant 595 000 habitants et 207 311 abonnés domestiques</p> <p>Gestion de l'eau mixte</p> <p>75 % de taux d'individualisation dans l'habitat domestique social et 50 % dans l'habitat collectif privé</p> <p>Prix de l'eau unique sur tout le territoire</p>	<p>Allocation eau / mode automatique</p> <p>Nombre de bénéficiaires estimé : 6042 abonnés dits pauvres en eau</p> <p>Démarrage : janvier 2016</p>

## **II.1. De la délibération à la mise en application de la Loi Brottes sur le territoire de Grenoble Alpes Métropole : avancées, freins et solutions**

Le lancement du chantier relatif à l'expérimentation de la loi Brottes à Grenoble Métropole intervient dans un contexte de restructuration du territoire de desserte en eau avec la création de la Métropole et le transfert de la compétence en eau potable au niveau métropolitain. Il en a résulté une nouvelle structure regroupant 46 services publics d'eau distincts caractérisée par une hétérogénéité de prix de l'eau et de vécus de problèmes d'accès à l'eau des populations en difficulté socio-économique. Cette hétérogénéité du prix de l'eau rendait difficile la mise en place de tarifs sociaux locaux à la veille du projet métropolitain d'harmonisation tarifaire. D'un point de vue politique, l'ambition de l'expérimentation de mesures d'accès social à l'eau visait la couverture du territoire métropolitain par le dispositif sans attendre l'harmonisation des tarifs de l'eau à l'échelle de la nouvelle structure de gestion de l'eau.

Le projet global d'accès social à l'eau a été adopté en décembre 2015 par le Conseil Métropolitain suite à la réalisation d'une étude de diagnostic socio-économique des problèmes d'accès à l'eau sur le territoire (cf. synthèse du 1<sup>er</sup> séminaire de juillet 2015).

### **1. Le contenu du projet métropolitain de l'accès à l'eau des populations pauvres**

Le dispositif retenu comprend 4 axes d'actions.

- Un 1<sup>er</sup> axe qui vise à renforcer les actions préventives et qui consiste à sensibiliser les ménages pauvres sur leurs consommations excessives et/ou non maîtrisées en vue de les aider à réduire leurs consommations d'eau et au-delà, leur facture d'eau. Un budget de 20 000 € a été arrêté pour cet axe.
- Un 2<sup>ème</sup> axe, le plus important pour la Métropole, prévoit d'accorder une aide financière préventive aux ménages en difficulté socio-économique afin d'éviter les situations d'impayés. Cette mesure concerne autant les ménages précaires qui paient déjà leur facture que ceux qui sont en situation d'impayé. L'enveloppe budgétaire définie pour financer cette action atteint les 592 000 €.
- Le 3<sup>ème</sup> axe entend ajuster les aides curatives en cas de situation d'impayés, notamment en généralisant le principe du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL) sur les 49 communes de la Métropole, soit pour 161 000 abonnés, contre 100 000 abonnés concernés avant la métropolisation du service. La contribution du budget de l'eau et de l'assainissement au FSL a été fixée à 21 centimes d'€/abonné, soit l'équivalent de 32 000 € (Métropole et SPL).

- Le 4<sup>ème</sup> axe enfin veut renforcer les dispositifs permettant l'accès à l'eau des populations les plus démunies et non raccordées au réseau d'eau (sans-abris, campement...), en cofinçant des actions destinées à améliorer l'accès à l'eau et l'assainissement (création de nouveaux points d'eau et douches, distribution de kits hygiène, carte de localisation des points d'eau, etc...). Un budget de 50 000 € a été prévu à cet effet.

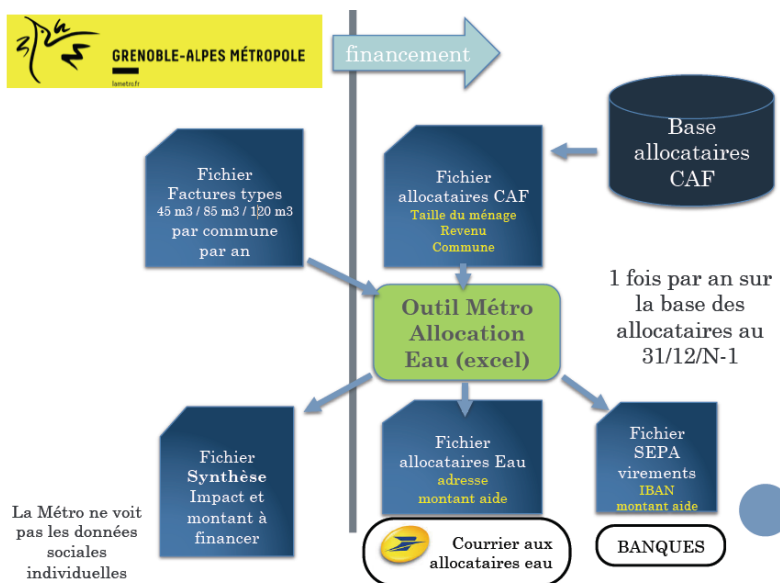
## 2. Modalités de mise en œuvre de la nouvelle politique sociale de l'eau : avancées et freins

L'une des variables clés de la mise en œuvre de la nouvelle politique sociale de l'eau sur le territoire de la Métropole renvoie au ciblage des publics éligibles et à l'efficacité des modalités d'attribution des aides aux publics en question. Le ciblage des ménages bénéficiaires reposant sur des critères sociaux, la 1<sup>ère</sup> démarche engagée a consisté à construire des partenariats avec les acteurs des politiques sociales locales qui sont détenteurs de l'information sociale nécessaire à l'implémentation du dispositif.

Dans le cas du dispositif d'allocations eau considérée par les acteurs de l'eau et par les politiques comme le cœur du dispositif social à expérimenter, la Métropole a entrepris de conventionner avec la CAF les modalités d'attribution de l'allocation eau pour pouvoir atteindre les 10 156 ménages « pauvres en eau » ciblés par cette mesure.

Le système sur lequel s'appuie l'allocation eau pour l'attribuer aux ménages pauvres en eau, la catégorie de public pauvre éligible retenue est représenté ci-après :

Schéma 1 : système d'attribution de l'allocation eau aux ménages pauvres en eau de la Métropole



Source : Grenoble-Alpes Métropole, septembre 2016

Le système mis au point n'est pas encore opérationnel en raison d'obstacles relevant de l'organisation propre à la CAF que la Métropole tente de lever au mieux en multipliant les contacts avec leur interlocuteur de la CAF ; mais le planning négocié prévoit un lancement de l'action imminent.

Les autres partenariats en cours de construction s'organisent avec des acteurs du monde associatif intervenant dans la résolution de problèmes liés à l'eau. Ainsi, l'action sociale en faveur des sans-abris sollicite l'association *Point d'Eau*, identifiée lors de la phase de diagnostic socio-économique. L'une des contraintes propre à cette action est de nature juridique et concerne les situations de squat et de logement illégal que la Métropole entend ne pas favoriser.

L'action d'accompagnement à la maîtrise des consommations d'eau des ménages pauvres associe une autre association : *Soleni* qui détient une expérience dans l'accompagnement des ménages et la réalisation de diagnostics personnalisés et de bilans économiques. Cet acteur qui s'appuie sur l'opportunité que constitue le contact avec le ménage et les fournisseurs de services essentiels, valorise la possibilité de travailler sur les comportements des ménages et l'ensemble de leurs factures sans être moralisateur pour proposer des solutions concrètes participant à la réduction des impayés des ménages.

## **II.2. Trois retours d'expérimentation : trois trajectoires différenciées de conception et de mise en œuvre de dispositifs d'accès à l'eau pour les populations pauvres**

En raison du caractère récent du démarrage de la loi Brottes au niveau national, les trois retours d'implémentation qui ont été présentés renvoient à des périodes d'expérimentation relativement courtes, allant d'une année (pour la CODAH et Nantes Métropole) à deux années pour Bordeaux Métropole. Cela étant, ces trois cas rendent compte de trajectoires distinctes qui diversifient et enrichissent notre champ d'observation et d'analyse de l'expérimentation en cours.

### **1. L'expérimentation d'un « contrat de solidarité eau » à la CODAH**

A la CODAH (17 communes, 118 000 abonnés), le « Contrat Solidarité Eau » mis en œuvre dès décembre résulte d'un choix politique initial qui exclue la solution tarifaire et s'oriente vers l'idée d'un « contrat de solidarité eau » entendu comme une démarche volontaire, déclarative et fondée sur l'engagement du bénéficiaire.

Dans ce dispositif, les CCAS constituent les principaux acteurs du dispositif (l'acteur CAF n'ayant pas souhaité devenir partenaire) en raison de leur connaissance des ménages confrontés aux problèmes locaux de pauvreté. Ils instruisent les dossiers de demande d'aide des ménages et attribuent les aides sur la base du critère de pauvreté en eau évalué pour chaque ménage demandeur sur la base d'un outil excel ad-hoc fourni par le gestionnaire du service d'eau.

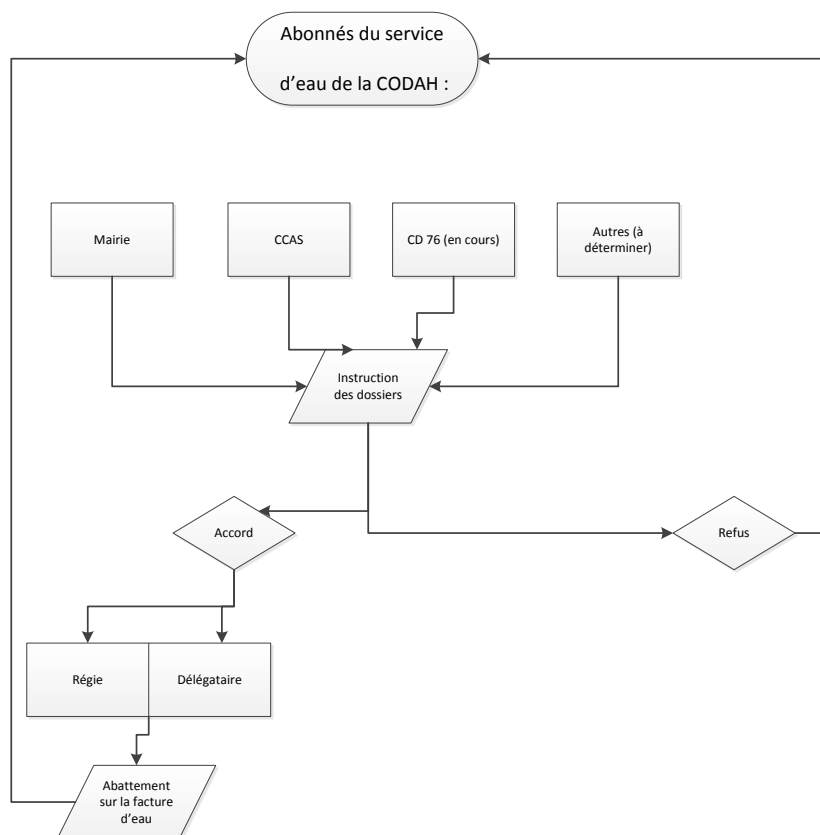
Cet outil a également été installé sur le site web de l'agglomération Havraise pour donner la possibilité à chaque ménage d'évaluer sa situation de pauvreté en eau et ainsi engager une démarche de demande d'aide. Le nombre de bénéficiaires potentiels au contrat solidarité eau a été estimé entre 10 et 12 000 abonnés « pauvres en eau ».

Le montant de l'aide accordée est calculé pour ramener la facture du ménage à un poids inférieur à 3% de son revenu. L'aide est plafonnée par une consommation théorique normale de 40 m<sup>3</sup>/personne (le volume est dégressif pour les autres membres du ménage). Le contrat solidarité eau consiste alors à procéder à l'abattement de la facture d'eau du montant de l'aide calculée.

Les aides sont accordées sur une périodicité annuelle.

L'organisation de ce système d'aide est décrite dans le schéma qui suit.

Schéma 2 : organisation du système d'accès à l'aide, dans le cadre du contrat de solidarité eau à la CODAH





## 2. L'expérimentation d'un dispositif d'accompagnement au paiement de la facture d'eau dans une démarche d'aide sociale facultative à Bordeaux Métropole

A Bordeaux Métropole, où la gestion du service est déléguée à un opérateur privé (Suez-Lyonnaise des Eaux), c'est l'option du chèque-eau qui a été retenue initialement mais qui au cours de l'expérimentation a pris une autre forme, celle de l'abandon de créance<sup>1</sup>, pour des raisons d'optimisation de la chaîne de traitement des impayés d'eau.

Sur un plan stratégique, le principe de fonctionnement du dispositif social de l'eau expérimenté ne consiste pas à cibler tous les pauvres en eau mais à traiter plutôt un profil social global : celui du ménage pauvre, partant du constat que le demandeur pauvre en eau est pauvre à tous égards. Aussi, le dispositif en cours d'expérimentation est-il conçu comme une courroie supplémentaire de l'action sociale pour traiter la précarité des ménages et concerne autant le ménage abonné du service d'eau détenteur d'une facture d'eau, que le ménage non abonné en habitat collectif dont la charge relative à sa consommation d'eau fait partie des charges locatives.

L'argument qui justifie ce principe d'intervention résulte d'un arbitrage qui a été mené en fonction du montant de l'enveloppe budgétaire à allouer (400 000 €) et le nombre important de ménages pauvres identifiés sur le territoire (40 000). Ainsi, à l'opposé d'un système qui aurait pour effet de faire du «saupoudrage de l'aide », l'objectif de l'expérimentation se fonde sur l'idée d'une intervention sociale qui entend avoir un impact sur la situation du demandeur en mettant en œuvre un véritable partenariat social où la mobilisation par l'acteur en charge du dispositif à Bordeaux Métropole, des acteurs à solliciter, a constitué le levier n° 1 de la réussite du système.

Cette mobilisation des différents acteurs des politiques sociales, de l'habitat collectif et du gestionnaire du service, est menée par le responsable du projet à Bordeaux Métropole. Cette étape qui démarre en 2013 et qui se poursuit pour une partie des acteurs (bailleurs privés) a représenté l'étape de l'expérimentation la plus chronophage.

---

<sup>1</sup> Cette formule de l'abandon de créance n'est pas nouvelle en soi ; elle était déjà pratiquée dès 1996 par les opérateurs privés de l'eau dans le cadre des premiers dispositifs d'aide FSL, avec l'objectif implicite d'échapper au principe de solidarité départementale du FSL et de ne financer que la part de facture leur incombant et uniquement pour l'utilisateur desservi sur leur territoire de desserte en eau.

Ainsi, ce mode de l'action partenarial conçu pour mettre en œuvre le dispositif d'eau sociale implique un système d'acteurs composé :

- de 22 CCAS sur les 23 communes de la Métropole qui ont adhéré au dispositif
- de 13 bailleurs sociaux
- de 3 bailleurs privés
- de l'opérateur du service.

Dans ce système, la responsabilité de l'instruction du dossier de demande d'aide et de l'octroi de l'aide incombe aux CCAS selon les critères sociaux en usage au sein de chaque CCAS.

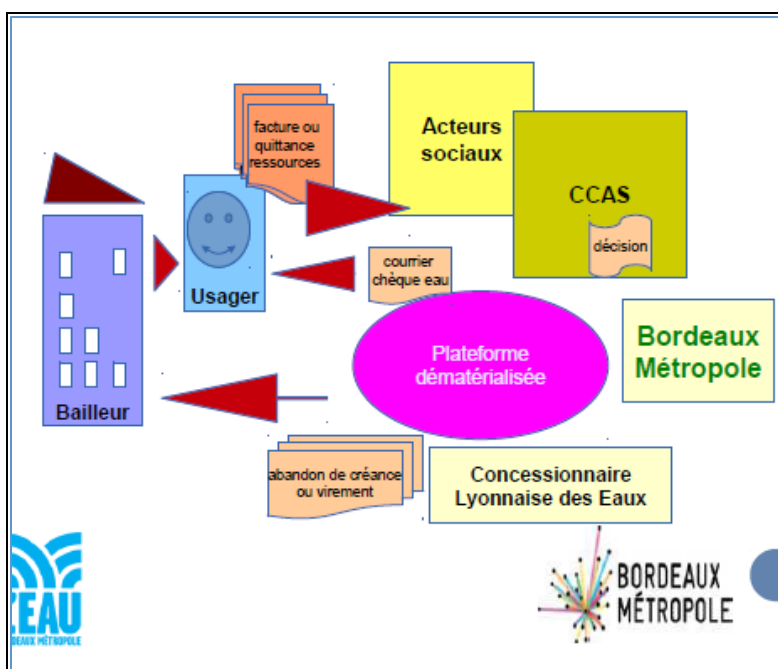
Cette aide est plafonnée à 30% du montant total de la facture d'eau et intègre un barème de consommation d'eau dite vertueuse afin de responsabiliser les ménages sur leur consommation d'eau.

La participation des bailleurs sociaux et privés à ce dispositif de l'eau sociale permet de cibler les ménages non-abonnés du service. L'aide annuelle accordée pour l'eau est répercutée mensuellement sur la charge d'eau du ménage bénéficiaire.

Sur un plan technique, le fonctionnement du dispositif repose sur un outil de traitement automatisé de l'aide conçu spécialement à cet effet, et auquel peuvent se connecter en direct chaque partenaire du dispositif (85 utilisateurs actuellement) pour traiter la demande d'aide d'un ménage.

Outre l'intérêt qui en résulte en termes de délais de traitement d'un dossier de demande d'aide, le principal avantage réside dans la dématérialisation de l'information à traiter et des flux financiers liés à la prise en charge de l'aide.

Schéma 3 : description de l'outil de traitement automatisé de l'aide à Bordeaux Métropole



L'évolution du chèque eau vers l'abandon de créance est aussi un bénéfice résultant de la dématérialisation issue de l'usage de cet outil. De même, l'apprentissage collectif de cet outil initié par l'ensemble des acteurs impliqués dans la chaîne de prise en charge de l'impayé d'eau, a permis de décloisonner un système d'acteurs qui ne communique que très peu d'habitude.

Sur le plan des résultats cependant, le nombre d'aides accordés est faible : 136 aides accordées en 2014, 156 en 2015 pour un montant moyen de 115 €. L'optimisation de l'usage de l'enveloppe allouée au dispositif et l'efficacité sociale du dispositif sont des questions de fond qui se posent, et qui pour le moment restent entières.

### 3. L'expérimentation d'un système d'allocations eau à Nantes Métropole

Le dispositif de l'eau sociale expérimenté à Nantes Métropole (allocation eau) depuis le début de l'année 2016 est celui qui se rapproche le plus du dispositif de Grenoble Métropole. Le dispositif a été conçu dans un contexte de prix de l'eau harmonisé à l'échelle des 24 communes de la Métropole et caractérisé par une mixité de gestion (publique et privée).

Le choix de cette solution qui a été discuté avec les 24 élus des communes de la Métropole, avec des associations de consommateurs présentes dans la CCSPL et avec un groupe de travail composé de 12 agents, a privilégié la systématisation de l'aide pour l'ensemble des usagers pauvres en eau du service (abonnés et non-abonnés).

Une lettre d'information aux bénéficiaires de l'aide a été envoyée par Nantes Métropole à la fin du mois de mai, et l'aide calculée à l'année, est envoyée directement aux ménages bénéficiaires par virement bancaire sur leur compte (comme l'APL) une fois/an en juin.

C'est la notion de pauvreté en eau qui a servi de critère de ciblage des ménages et le partenariat s'est construit avec la CAF qui est considéré par les acteurs de l'eau comme un partenaire actif. L'argument du non recours auquel renvoient les systèmes déclaratifs d'accès aux dispositifs d'aide, a également orienté le choix des acteurs décideurs. 6 042 ménages sont ainsi concernés par l'allocation eau en 2016.

Outre le critère de pauvreté en eau, le montant de l'aide accordée fait intervenir la notion de consommation « raisonnée » de l'eau établie à partir de seuils de consommation d'eau (30 m<sup>3</sup>/an/pers).

L'enveloppe budgétaire établie pour ramener l'ensemble des ménages pauvres en eau en-deça du seuil de 3% a été de 550 000 €. Le financement de ce dispositif n'a pas sollicité le prix de l'eau mais a amené le service d'eau à abandonner le système de remises gracieuses pour fuite en faveur des abonnés non-domestiques et à exploiter les gains de productivité réalisés par l'un des délégataires présent sur le territoire.

Un partenariat a également été mis en place avec les CCAS des 24 communes pour permettre aux ménages pauvres échappant à la base de données de la CAF de bénéficier de l'allocation eau. En revanche, l'accès au dispositif se fait selon le mode déclaratif et l'aide annuelle est perçue en fin d'année.

Depuis mars 2016, sur le site internet de Nantes Métropole, un simulateur d'allocation eau a été mis en ligne pour les usagers du service d'eau afin de leur permettre de tester leur éligibilité au dispositif et éviter les déplacements inutiles.

### **III. Conclusions : quels enseignements tirer de ces retours d'expérimentation de la loi Brottes ?**

Les présentations des différents orateurs et les échanges qu'elles ont suscités avec la salle permettent de dégager quelques enseignements clés.

S'il est apparu en premier lieu, que c'est le mode partenarial qui s'impose pour construire les nouveaux dispositifs de l'eau sociale, et que d'une collectivité à l'autre la construction de ce partenariat entre le service de l'eau et les acteurs des politiques sociales pouvait s'avérer difficile, l'intérêt premier de la loi Brottes, c'est d'être avant tout une démarche expérimentale. En étant ainsi perçue, il est entendu qu'il s'agit de tester la pertinence et l'efficacité des options prises et que celles-ci peuvent évoluer au fil de l'expérimentation pour mieux s'adapter aux besoins des ménages et aux contraintes de l'action partenariale.

Dans les quatre cas d'expérimentation présentés, il n'y a aucune collectivité locale qui ait fait le choix d'un tarif social même si certains acteurs reprennent indument ce terme dans leurs propos et leurs présentations, en raison probablement de l'intitulé de la loi Brottes, qui mentionne la notion de « tarification sociale ».

Il est intéressant de constater l'usage généralisé du critère de pauvreté en eau pour cerner l'ampleur des problèmes d'accès à l'eau des populations pauvres, mais pas nécessairement pour attribuer le droit à l'accès social à l'eau. La méthode de calcul du nombre de pauvres en eau n'est pas unique (estimation réelle ou théorique) et dépend de la définition du revenu disponible qui est retenue et de la dispersion du prix de l'eau sur le territoire (lorsque le prix de l'eau n'est pas unique). Sur les quatre cas présentés émerge l'idée d'une modulation de l'accès à l'eau des pauvres selon des critères sociaux contextualisés au gré des pratiques locales des politiques sociales et des seuils de consommation vertueuse de l'eau définie par les acteurs.

La question des moyens et du coût du dispositif a été posée et discutée et est considérée comme un point de vigilance mais n'est pas apparue comme un élément structurant de l'expérimentation. En raison du mode partenarial implémenté, la charge de travail supplémentaire induite par le dispositif est de fait transférée aux services sociaux, mais le fonctionnement du dispositif suppose l'existence minimale d'un outil de traitement informatique de l'aide mis à disposition des acteurs partenaires.

Au-delà du critère fonctionnel d'efficacité des dispositifs qui renvoie : à la qualité du partenariat construit, l'adhésion des acteurs sociaux au dispositif et l'efficacité technique du système d'attribution de l'aide, et qui est considéré comme 1<sup>er</sup> critère de réussite par les acteurs de

l'eau, le 2<sup>nd</sup> critère de réussite qui est mis en avant et qui est suivi par le politique, est le taux d'utilisation de l'enveloppe budgétaire allouée. Il y a de fait un lien étroit entre la modalité de l'accès social à l'eau retenue (déclaratif versus automatique) et le taux d'utilisation de l'enveloppe budgétaire. Ce 2<sup>ème</sup> volant de l'efficacité des dispositifs renvoie certainement à la question du non recours à l'aide lorsque l'accès se fait notamment en mode déclaratif, mais la réalité de l'accès à l'eau des ménages pauvres sur les différents territoires étudiés, que l'on soit en mode automatique ou en mode déclaratif reste à évaluer. Les outils de mesure du suivi et d'évaluation des nouvelles politiques de l'eau sociale sont pour le moment absents des quatre dispositifs expérimentés.

#### ■ NOTA

[1] La Communauté de l'eau de la région urbaine de Grenoble, à l'initiative de cette journée de séminaire, est une plateforme d'acteurs du monde de l'eau portée par l'Etablissement public du Schéma de cohérence territoriale de la région urbaine de Grenoble (SCoT). Elle a pour mission de mutualiser, fédérer les acteurs et produire de la connaissance (études, diagnostics...) pour accompagner les territoires dans la mise en œuvre et le suivi de projets de gouvernance de l'eau.

*Pour plus de renseignements sur la Communauté de l'eau, site internet : [c-eau-region-grenoble.org](http://c-eau-region-grenoble.org)*

#### Partenaires financiers



*et les adhérents de la Communauté de l'eau*

#### Partenaire scientifique



**Intervenants** : Serge DUVAL, chef de projet dispositif chèque eau, Direction de l'Eau de Bordeaux Métropole - Camille MEUNIER, Chargée de mission "services publics d'eau et d'assainissement", Direction de l'eau et de la biodiversité, Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer - Géraud CHALVIGNAC, directeur adjoint délégué relations usagers, finances et marchés du cycle de l'eau - Simon Godefroy, Citexia - Bruno MANEVAL, directeur des Régies eau potable et assainissement - Mireille PERNOT, VP en charge la production et de la distribution de l'eau potable et de l'assainissement de l'eau à Nantes Métropole - Cécile BENECH, responsable de la Communauté de l'Eau de la région urbaine de Grenoble - Jérôme DUTRONCY, Président de la Communauté de l'eau - Christophe MAYOUSSIER, Vice-Président à l'eau et à l'assainissement de Grenoble Alpes Métropole

***Directeur de publication** : Jérôme Dutroncy, Président de la Communauté de l'Eau*

***Coordination et suivi** : Cécile Benech, responsable Communauté de l'Eau*

***Conception et rédaction** : Marie Tsanga Tabi, IRSTEA, UMR Geste*