

*Premier bilan de l'expérimentation du dispositif loi Brottes ici et ailleurs : de sa conception à son
implémentation*

Quels retours ? Quels enseignements ?

COMMUNAUTÉ DE L'EAU

Région Urbaine de Grenoble

SEMINAIRE D'ÉCHANGES ET DE REFLXIONS

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

Contexte et problématique de la journée

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/ou la mise en œuvre d'une tarification sociale de l'eau, la plateforme propose un séminaire de restitution de l'expérimentation du dispositif loi-Brottes qui se tiendra le 20 septembre 2016 de 13H à 18H30.

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, et a 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 vise 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'agira également de confronter le retour d'expérience de Grenoble-Alpes Métropole à celui d'autres collectivités locales qui seront invitées à contribuer à cet échange collectif.

Pour favoriser la contribution aux débats des différentes catégories d'acteurs impliquées dans cette expérimentation : acteurs politiques, acteurs des politiques sociales locales, et acteurs gestionnaires des services d'eau, les temps d'échanges et de discussion avec les participants seront privilégiés.

Premier bilan de l'expérimentation du dispositif loi Brottes ici et ailleurs : de sa conception à son implémentation

Quels retours ? Quels enseignements ?

PRE PROGRAMME

Animation du séminaire par Marie TSANGA TABI, GESTE - IRSTEA

13H - 13H30 : accueil autour d'un café

13H30 - 13H45 : mot d'accueil et introduction

Jérôme DUTRONCY, Président de la Communauté de l'eau et Paul BERTHOLET, adjoint à l'urbanisme de Gières

13H45 -14H20 : 1^{er} bilan national de l'expérimentation loi Brottes présentée au CNE

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

14H20 - 14H30 : échanges et discussions avec la salle

14H30 - 15H15: de la délibération à la mise en application de la Loi Brottes sur le territoire de Grenoble Alpes Métropole : avancées, freins et solutions

14H30 - 14H40 : le processus de construction politique de l'eau sociale sur Grenoble Alpes Métropole : retour sur les éléments déterminants de la mise sur agenda politique du problème de l'accès à l'eau pour les pauvres

Christophe MAYOUSSIER, Vice Président Grenoble Alpes Métropole en charge de l'eau et de l'assainissement et Bruno MANEVAL, directeur des Régies eau potable et assainissement

14H40 - 14H 50 : de la délibération à la mise en application de l'eau sociale : un parcours non balisé à l'avance

Cécile BENECH, Communauté de l'Eau de la région urbaine de Grenoble et Simon GODEFROY du BE Citexia

14H50 - 15H15: quelle implication des acteurs des politiques sociales locales dans la mise en œuvre de la loi Brottes : le retour d'une CAF

Hugues SANIEL, directeur adjoint CAF Grenoble

15H15 - 15 H30 : échanges et discussions avec la salle

15H30 - 15 H 50 : l'expérience de mise en œuvre de la Loi Brottes par la Communauté de l'Agglomération Havraise : marges de manœuvres des acteurs et obstacles

Géraud CHALVIGNAC, directeur adjoint délégué relations usagers, finances et marchés du cycle de l'eau

15H50-16H5 : échanges et discussions avec la salle et premières mises en perspectives

16H5 - 16H30 : l'expérience bordelaise : quels facteurs clés de succès pour réussir la mise en œuvre de la Loi Brottes sur le terrain ?

Serge DUVAL, chef de projet dispositif chèque eau, direction de l'eau

16H30 - 16 H40 : échanges et discussions avec la salle

16H40 -17H00 : le portage politique de la Loi Brottes, marges de manœuvre et périmètres d'intervention de l' élu local : l'exemple de Nantes Métropole

Premier bilan de l'expérimentation du dispositif loi Brottes ici et ailleurs : de sa conception à son implémentation

Quels retours ? Quels enseignements ?

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

17H00 - 17 H 10 : échanges et discussions avec la salle

17H10 - 17H30 : synthèse et débat

par Marie TSANGA TABI, IRSTEA, GESTE et Antoine BROCHET, Communauté de l'eau

17H30 - 17H50 : conclusions

Christophe MAYOUSSIER, Vice-Président à l'eau et à l'assainissement de Grenoble Alpes Métropole

18H - 18H45 : suite des discussion autour d'un cocktail - Grange Michel à GIERES

Pour plus de renseignements : cecile.benech@scot-region-grenoble.org

SEMINAIRE D'ÉCHANGES ET DE REFLEXIONS

Organisé par la Communauté de l'Eau de la Région Urbaine de Grenoble

Construit et animé par l'UMR GESTE IRSTEA-ENGEES

Résumés des interventions

Premier bilan national de l'expérimentation loi Brottes présentée au CNE

*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*

L'expérimentation en faveur de la mise en œuvre du droit d'accès à l'eau et organisant une tarification sociale de l'eau a débuté en 2015, après publication des décrets fixant la liste des collectivités autorisées à y participer.

50 collectivités sont concernées : ce sont des métropoles, des communautés d'agglomérations, communautés urbaines, communautés de communes, syndicats mixtes ou SIVOM ainsi que des communes.

Elles sont réparties sur l'ensemble du territoire ; seules les régions Centre-Val de Loire et Corse pour la métropole n'ont pas de collectivité expérimentatrice et, pour les régions d'outre-mer, seule la Guadeloupe et Mayotte ne sont pas représentées. Certaines sont organisées en régie et d'autres en délégation.

Après examen des délibérations portant candidature pour cette expérimentation, il apparaît que :

- la majorité de ces collectivités envisagent l'établissement d'un tarif social progressif, en agissant notamment sur le montant de la part variable ;
- des aides au paiement de la facture d'eau sont également envisagées, renforçant les dispositifs curatifs ou organisant des dispositifs préventifs.

Depuis le début de l'expérimentation, 25 collectivités ont été en mesure de communiquer à l'administration des informations plus précises sur leur projet expérimental. Ces collectivités desservent environ 4,9 millions d'utilisateurs.

13 de ces collectivités interviendront dans les deux compétences, eau potable et assainissement, 11 uniquement dans l'eau potable et 1 uniquement en assainissement.

La majorité de ces collectivités envisagent d'intervenir grâce au versement d'aides, préventives ou curatives, pour l'accès à l'eau, 6 d'entre elles envisagent l'établissement d'un tarif social préventif en agissant en priorité sur la modulation de la part variable ou de la part fixe. Une de ces collectivités prévoit l'instauration d'une première tranche de consommation gratuite.

Ces collectivités ont largement communiqué sur ces nouvelles dispositions, et s'engagent également dans des mesures complémentaires, notamment en termes d'éducation à l'usage économe de la ressource.

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

Le processus de construction de la politique sociale de l'eau sur Grenoble Alpes Métropole : retour sur les éléments déterminants de la mise sur agenda politique du problème de l'accès à l'eau pour les pauvres

Christophe MAYOUSSIER, VP Grenoble Alpes Métropole en charge de l'eau et de l'assainissement

Bruno MANEVAL, directeur des Régies eau potable et assainissement

Le lancement de ce chantier qu'est l'expérimentation de la loi Brottes est intervenu dans un contexte de création de la Métropole et de transfert de la compétence eau potable au niveau métropolitain: le département métropolitain de l'eau en cours de structuration, a en effet intégré sur une année pleine du personnel venu de douze communes et trois syndicats, et a regroupé des pratiques et des organisations qui étaient jusqu'alors notoirement différentes d'une commune à une autre avec 46 services distincts identifiés.

L'engagement de l'exécutif de la Métropole pour la gestion de l'eau comporte deux engagements forts : une gestion publique de l'eau, et la mise en œuvre d'une tarification sociale adaptée.

Le premier engagement a été tenu avec la création de la régie de l'eau potable mise en place au 1er janvier 2015, laquelle exerce désormais le rôle d'autorité organisatrice du service de l'eau au sein de la Métropole pour l'ensemble du territoire, et d'opérateur de service internalisé pour environ la moitié des missions d'exploitation.

Au cours de cette première année de la régie de l'eau de la Métropole, a été conduit le projet d'accès social à l'eau décidé en novembre 2014, avec comme objectif son adoption en 2015 pour une mise en œuvre si possible dès 2016.

Ce projet d'élaboration d'un dispositif d'accès social à l'eau a été mené avec comme ambition de couvrir tout le territoire métropolitain, sans attendre une convergence des tarifs de l'eau, et en évitant à la fois l'écueil de dispositifs coûteux en gestion ou celui de mesures trop générales et donc inefficaces vis-à-vis de l'objectif social affirmé.

Pour conduire ce projet, la Métropole a voulu travailler en étroite collaboration avec les acteurs de terrain et disposer à travers l'étude qu'elle a lancé d'une vision globale et approfondie des dispositifs sociaux d'accès à l'eau existants sur l'agglomération, mais aussi et surtout d'une connaissance affinée des profils socio-économiques des ménages en situation de précarité hydrique. Cette priorité donnée à la compréhension de la situation des publics en précarité vis-à-vis de l'eau a amené le bureau d'études retenu à croiser les données sociologiques et tarifaires, à recourir à des données statistiques couvrant l'ensemble du territoire permettant d'identifier les différentes formes de précarité existantes sur l'agglomération, et à imaginer les solutions qui pourraient être adoptées pour rendre soutenable l'accès à l'eau.

En effet, il existe sur notre agglomération de nombreuses disparités, tant en matière de tarification - le prix de l'eau, en moyenne centré autour de 1,25 HT € le m³, varie de 1 à 4 sur la consommation de référence 120 m³-, que sociales avec des poches de pauvreté dans certaines communes de l'agglomération, en particulier celles comportant une grande proportion de logements sociaux. Cette disparité ne doit pas conduire à oublier que des personnes en situation de précarité se trouvent également dans les communes plus favorisées de l'agglomération. Le dispositif d'accès social à l'eau doit également s'accompagner de mesures visant à améliorer l'accès à l'eau des populations marginalisées et exclues du service public de l'eau, parce qu'elles sont aussi exclues du logement social.

*Premier bilan de l'expérimentation du dispositif loi Brottes ici et ailleurs : de sa conception à son
implémentation*

Quels retours ? Quels enseignements ?

C'est sur la base de ce diagnostic, montrant notamment que la majorité des usagers en situation de précarité sur l'eau était majoritairement composé des ménages de cinq personnes et plus, qu'a été construit puis proposé au Comité des usagers de l'eau, au Conseil d'exploitation des régies eau et assainissement, un projet global d'accès social à l'eau que le Conseil Métropolitain a adopté en décembre 2015.

Le dispositif retenu comprend 4 axes d'actions dégagés à l'issue de l'étude :

- 1^{er} axe: renforcer les actions préventives: les consommations excessives et/ou non maîtrisées pouvant contribuer à la précarité en eau, il s'agit d'œuvrer à réduire les consommations ou d'améliorer les modalités de facturation.
- 2^{ème} axe: accorder une aide financière préventive permettant d'éviter les situations d'impayés. Il s'agit d'aider les ménages qui paient déjà leur facture et pas uniquement ceux qui sont en situation d'impayé. Le diagnostic a montré que même si la facture d'eau n'est pas disproportionnée en termes de consommation, elle peut peser lourd dans le budget des ménages et générer des difficultés soit sur le paiement de la facture d'eau, soit sur le paiement d'autres factures. Elle peut également générer des restrictions de consommations en deçà des besoins normaux.
- 3^{ème} axe: 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 les 161 000 abonnés, alors qu'avant la métropolisation du service seuls 100 000 abonnés étaient concernés.
- 4^{ème} axe: renforcer les dispositifs permettant l'accès à l'eau des plus démunis non raccordés (SDF, campement...) en créant un fonds pour co-financer des actions d'accès à l'eau et l'assainissement (distribution de kits hygiène, création de points d'eau et douches, carte de localisation des points d'eau, etc...)

Ces différentes mesures ont pour objectif d'aider les personnes réellement en précarité eau, de façon nettement plus efficace que ne l'aurait permis une action de tarification par pallier. Cette action ciblée au plus près des besoins sociaux des ménages n'est possible que par un dispositif construit avec les données de la CAF, et la collectivité tient à saluer ici la coopération à notre sens exemplaire qui s'est instaurée avec la CAF.

Depuis le début de l'année 2016, les efforts de la Métropole visent à rendre effectif l'ensemble du dispositif adopté en fin d'année 2015 dans l'année en cours : c'est chose faite sur l'axe 3 avec la généralisation du FSL, des contacts sont pris sur les axes 1 et 4 pour des actions de sensibilisation à un usage maîtrisé de l'eau et favoriser l'accès à l'eau des personnes marginalisées, et un gros travail a été mené sur l'axe 2 : le dispositif qui va entrer en phase opérationnelle dans les prochaines semaines va vous être présenté plus en détail, il constitue le cœur du projet d'accès social à l'eau voulu par la Métropole.

**De la délibération à la mise en application de l'eau sociale :
un parcours non balisé à l'avance**

*Cécile BENECH, Responsable de la Communauté de l'Eau de la région urbaine de Grenoble et
Simon GODEFROY, Citexia*

La Communauté de l'eau de la région urbaine de Grenoble accompagne la Métropole dans le cadre de la mise en œuvre de l'expérimentation de la Loi Brottes sur l'accès social à l'eau.

La mise en application des axes validés par la Métropole par délibération du 18 décembre 2015 demande un important travail multi-partenarial avec de nombreux acteurs impliqués (CAF, associations, Hôtel du Département pour le FSL, CCAS des collectivités).

La présentation reprend axe par axe les grands constats issus de l'étude préalable réalisée en 2015 par le bureau d'études CITEXIA, accompagné pour les aspects sociologiques par l'association FORS / Recherches sociales.

Ces constats montrent une grande diversité de problématiques qui est accentuée par une prise de compétence eau potable très récente pour la Métropole, puisque cette dernière ne date que du 1^{er} janvier 2015.

Les solutions qui ont émergées des discussions techniques, validées politiquement, ainsi que de grands enjeux découlant de la mise en place de l'expérimentation sont détaillés.

- L'axe 1, renforcer les actions préventives, fait ressortir la nécessité de travailler collégialement avec les partenaires (CCAS, associations) et de renforcer la communication sur les actions possibles. Un conventionnement avec une association déjà active sur quelques communes du territoire (SOLENI) devrait permettre à terme d'avoir une réelle stratégie pour les années à venir sur toute l'agglomération pour aider les publics visés (abonnés ciblés en surconsommation notoire et en difficulté de paiement).

- Pour l'axe 2, accorder une aide financière préventive permettant d'éviter les situations d'impayés, un seuil de précarité ambitieux a été fixé (2,5% alors que le seuil PNUD est de 3%), et ce afin d'aider le plus grand nombre au regard des spécificités locales : prix de l'eau « raisonnable », plus bas que la moyenne française, grande différence de prix selon les communes pris en compte dans la démarche... De plus, le diagnostic a mis en évidence sur l'agglomération le fait que la précarité en eau concerne très majoritairement des ménages nombreux, la tarification progressive n'est pas adaptée à cette cible.

Il a été retenu la solution de l'allocation eau.

Les autres possibilités ont été écartées, tant la solution tarifaire du fait de sa complexité liée notamment aux 46 tarifs différents présents sur la Métropole, aux nombreux usagers en habitat collectif non individualisé..., que la solution chèque eau.

La solution retenue demande d'utiliser la base de donnée de la CAF pour cibler les abonnés précaires et effectuer les virements. Un conventionnement fixant les modalités de mise en œuvre entre la Métropole et cet organisme est en cours de finalisation, qui a nécessité un important travail en amont, avec de nombreuses difficultés à surmonter.

- L'axe 3, adapter les aides pour les impayés, met en évidence l'importance d'harmoniser les démarches FSL à l'échelle de la Métropole, ce qui a été fait via une convention signée en 2016.

Premier bilan de l'expérimentation du dispositif loi Brottes ici et ailleurs : de sa conception à son implémentation

Quels retours ? Quels enseignements ?

- L'axe 4, renforcer les dispositifs permettant l'accès social à l'eau des plus démunis, est l'axe le moins avancé. Le contexte local avec la présence d'associations actives sur le territoire telle Point d'eau devrait permettre rapidement d'aboutir à des résultats probants, et ce d'autant plus qu'une loi en cours de lecture au Sénat pousse à travailler sur le sujet.

En conclusion, il ressort de l'expérimentation un nécessaire besoin de prise en main globale du dossier afin d'aboutir dans des délais contraints à des résultats optimums au regard de l'important travail déjà réalisé sur le terrain, et avec un fort soutien politique.

Quelle implication des acteurs des politiques sociales locales dans la mise en œuvre de la loi Brottes : le retour d'une CAF

Hugues SANIEL, directeur adjoint CAF Grenoble

1. Contexte et doctrine de diffusion de données.

La branche Famille dispose d'une offre de service en matière de diffusion de données qu'elle produit dans le cadre de sa mission de service public. Les principes de doctrine de diffusion de données sont les suivants :

- la Caisse nationale met ainsi à disposition un socle commun de données diffusables, accessibles notamment via le site www.Caf.fr ou par des techniques d'open Data,
- la diffusion d'autres données s'effectue dans le cadre de conventions qui portent notamment sur les caractéristiques socio économiques de la population allocataire,
- ces diffusions se réalisent dans le cadre des règles du secret statistique et de la réglementation « informatique et libertés ».

Cette politique de diffusion vise à répondre à un double objectif :

- un objectif externe pour répondre à la demande de plus en plus fréquente de mise à disposition de données de base ou de cadrage de la part des organismes ayant une mission de service public ou en charge du pilotage de politiques publiques
- un objectif d'une plus grande valorisation de nos données par l'élaboration et la mise à disposition de travaux spécifiques pour les acteurs et décideurs locaux, véritables outils d'aide à la décision ou travaux d'évaluation

2. Offre de service CAF / Métropole

La loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 précise que « Les organismes de sécurité sociale, de gestion de l'aide au logement ou de l'aide sociale fournissent aux services engageant l'expérimentation les données nécessaires pour établir la tarification sociale de l'eau ou attribuer une aide au paiement des factures d'eau ou une aide à l'accès à l'eau aux foyers dont les ressources sont insuffisantes ».

Un partenariat s'est ainsi déroulé en deux temps distincts :

21. Dans le cadre de l'étude des scénarii

La remise de données sur les caractéristiques socio-économiques des familles allocataires résidant dans les 49 communes de la Métropole, (notamment la dispersion des QF par tranches) complétée d'échanges sur les résultats sont venus alimenter les réflexions et scénarii de la Métropole sur différentes hypothèses de mise en œuvre de la tarification solidaire.

22. La mise en œuvre

Au terme de la modalité retenue, la Métropole a sollicité la CAF dans le cadre de la mise en œuvre opérationnelle du dispositif.

Premier bilan de l'expérimentation du dispositif loi Brottes ici et ailleurs : de sa conception à son implémentation

Quels retours ? Quels enseignements ?

Description du traitement

La Métropole a élaboré une application visant à déterminer le montant des aides à allouer aux allocataires de la CAF en fonction de différents paramètres (résidence, composition familiale, barèmes, seuils de revenu).

Ce programme traite les données du fichier de la CAF et produit des états des états de synthèse (notamment les nombres de bénéficiaires potentiels et les montants correspondants).

L'application permet de générer :

- des courriers d'information destinés aux bénéficiaires (incluant l'opportunité de s'y opposer)
- le fichier de virement interbancaire

Les données utilisées sont celles strictement nécessaires à la finalité poursuivie (civilité, adresse, composition de la famille, ressources, coordonnées bancaires).

L'expérience de mise en œuvre de la Loi Brottes par la Communauté de l'Agglomération Havraise : marges de manœuvres des acteurs et obstacles

*Géraud CHALVIGNAC, directeur adjoint délégué
relations usagers, finances et marchés du cycle de l'eau*

Dès la publication de la loi Brottes en avril 2013, la CODAH a procédé à un état des lieux, et ce sur différents points :

- Analyse détaillée de la structure de nos abonnés en termes de consommation.
- Croisement de ces données avec les données « macro » de l'agence d'urbanisme du havre :
- Etat des lieux des différents systèmes d'aide existants qui pouvaient se rattacher au besoin en eau :
 - o Rappel réglementaire, notamment sur ce qui touche le traitement social de l'eau (notamment le fait d'introduire un critère social avec la facture d'eau nécessitait d'être en expérimentation).
 - o Benchmark des différentes solutions évoquées (tarif social a proprement parlé, progressivité des tarifs, abonder un fonds (type FSL), chèques eau...
 - o Présentation de la notion de précarité hydrique.

Différents intervenants ont été sollicités :

- Les CCAS
- L'Agence d'urbanisme
- L'INSEE via les données publiques.

A ce stade, il n'y pas eu de difficulté majeure.

Rapidement les élus ont opté pour un système qui devait répondre à deux problèmes:

- Ne plus avoir de précarité hydrique sur le territoire.
- Système souple avec des frais de gestion faibles.

Compte tenu de cette orientation, l'inscription dans le cadre de l'expérimentation Loi Brottes s'imposait.

Il a donc été mis en œuvre en décembre 2015 le Contrat Solidarité Eau , selon une procédure principalement vue avec les communes et leurs CCAS (nos partenaires les plus proches et les plus faciles à mobiliser), avec pour objectif à terme de proposer cet outil à différents organismes.

La mise en œuvre du contrat solidarité eau (CSE)

a) Descriptif du dispositif

Les élus avaient deux objectifs, travailler sur la précarité hydrique réelle de nos abonnés et mettre en place un système simple et souple.

- L'instruction sur les données réelles des revenus répondait au premier objectif.
- L'abattement sur la facture suivante répondait quant à lui au second (adaptation simple d'un outil informatique avec une seule saisie à effectuer).

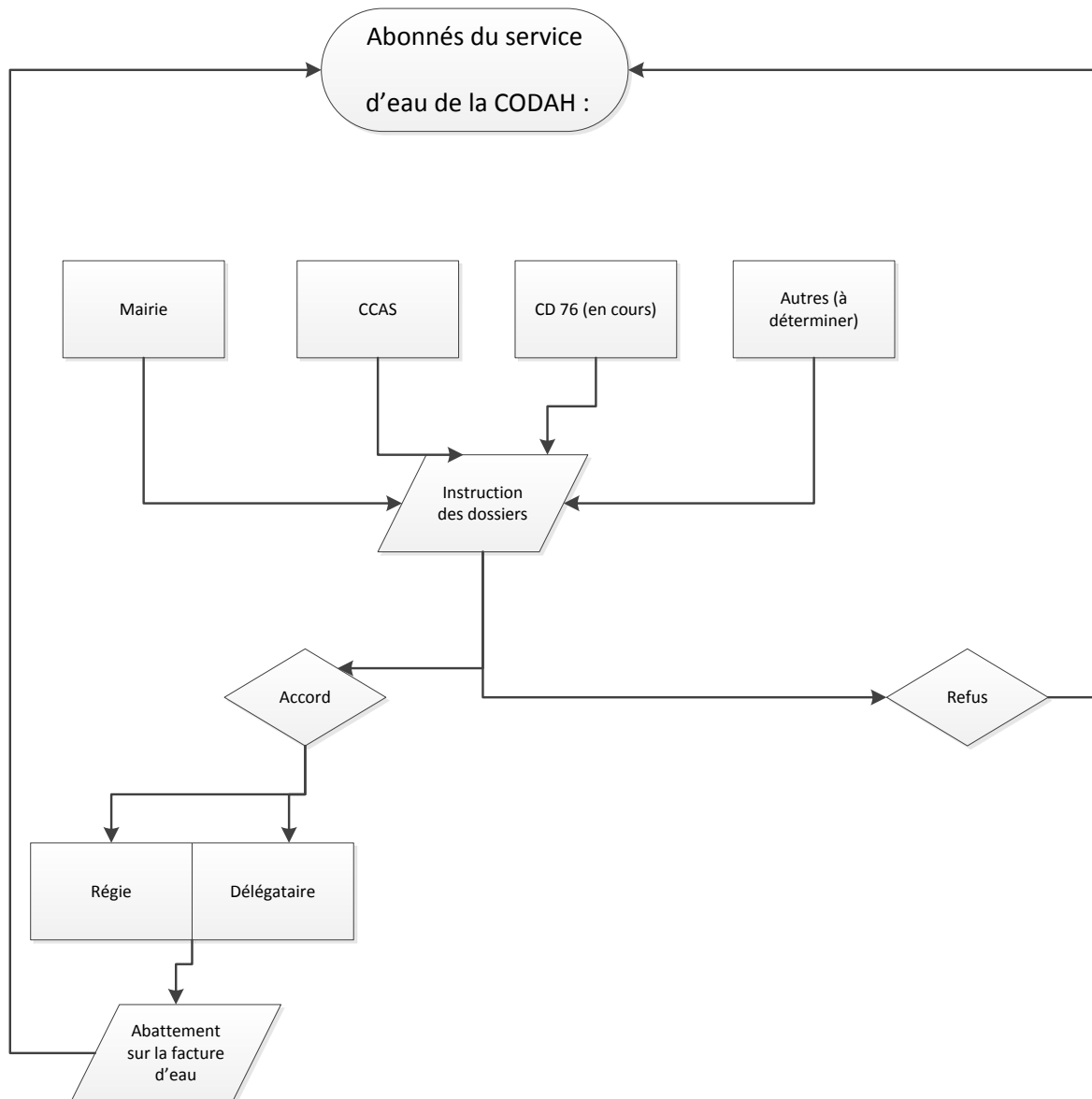
Le contrat solidarité eau consiste donc à procéder à l'abattement de la facture d'eau d'un montant ramenant celle-ci à un poids inférieur à 3% du revenu de l'abonné, le tout plafonné à une consommation dite « normale ».

Les abonnés sont donc invités à se présenter dans les services sociaux de leur municipalité (CCAS et autres) pour le moment.

Premier bilan de l'expérimentation du dispositif loi Brottes ici et ailleurs : de sa conception à son implémentation

Quels retours ? Quels enseignements ?

Le schéma d'organisation du dispositif est le suivant :

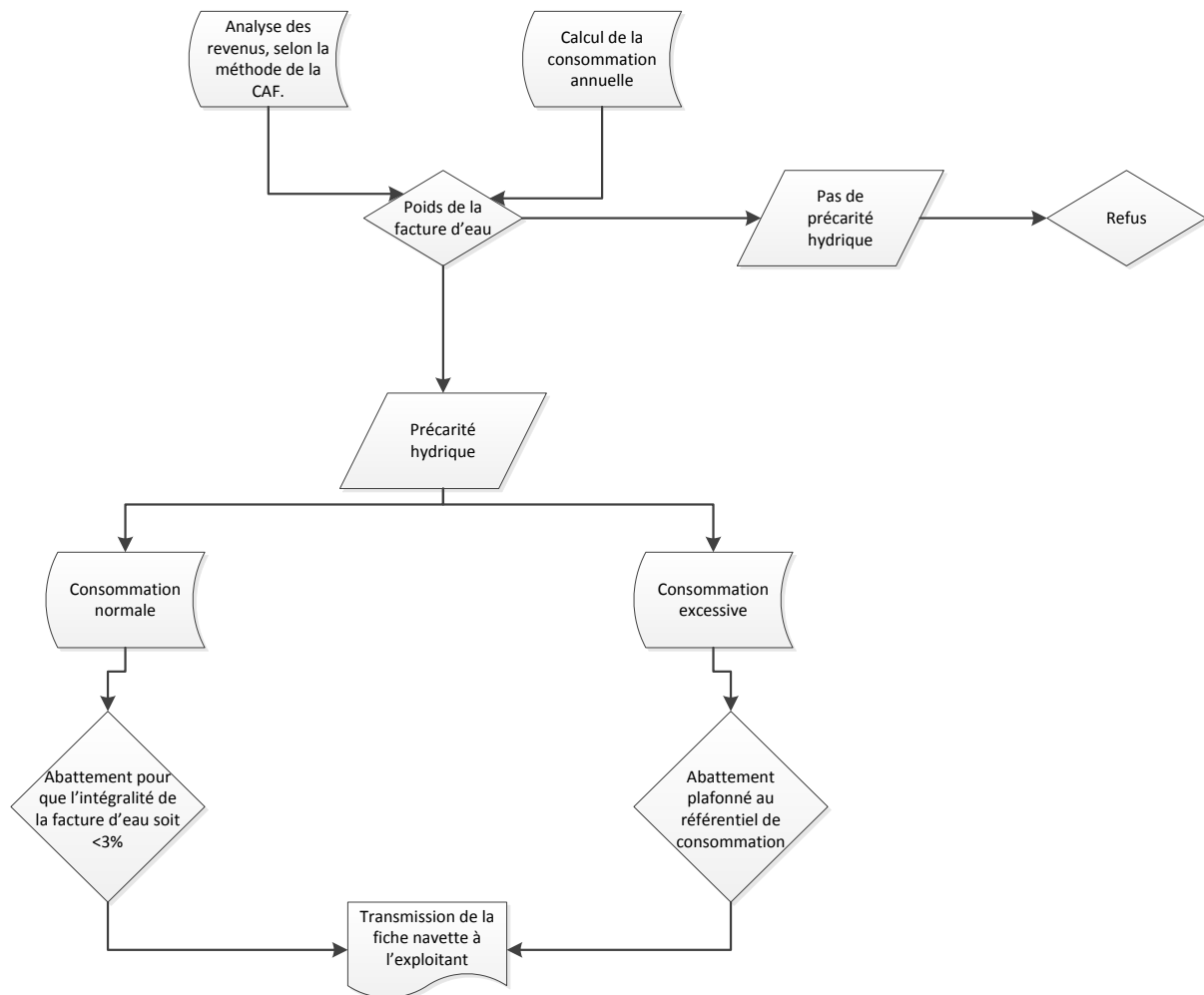


Dans le cas où l'abonné est éligible au CSE, le service instructeur transmet au distributeur d'eau (la régie ou le délégataire selon le territoire) une fiche navette. Le montant indiqué sur cette fiche est intégré dans l'outil de facturation et l'abattement est fait sur la prochaine facture.

Premier bilan de l'expérimentation du dispositif loi Brottes ici et ailleurs : de sa conception à son implémentation

Quels retours ? Quels enseignements ?

L'instruction est faite selon les modalités suivantes :



b) Mise en œuvre du dispositif

La volonté de la CODAH a été de ne pas faire une communication trop forte sur le dispositif, pour permettre une adaptation progressive des services instructeurs. Le dispositif étant en place depuis le premier janvier 2016, la première communication « facture a été faite en mai 2016.

Ce laps de temps correspondant principalement à des actions de formation et de sensibilisation des acteurs sociaux, actions que nous n'avions pas pu mettre en place en 2015 compte tenu de la publication tardive du décret listant les collectivités admises dans l'expérimentation.

De plus, il faut noter que nous sommes en relation avec des partenaires qui connaissent aujourd'hui de grosses pressions liées notamment aux efforts financiers demandés aux collectivités, ce qui peut créer des tensions.

Premier bilan de l'expérimentation du dispositif loi Brottes ici et ailleurs : de sa conception à son implémentation

Quels retours ? Quels enseignements ?

Points de vigilances

L'argument de la perfection

J'ai pu constater que lorsque nous présentions le dispositif, sans même regarder les problèmes de moyens pour traiter les demandes, il nous était opposé le fait que le dispositif ne prenait en compte toute la problématique « des pauvres en eau » :

- Cas des personnes hébergées chez des tiers,
- Les SDF,
- ...

Mais aussi le fait que nous abattions la prochaine facture et que nous ne versions pas une aide immédiate. La plupart de ces remarques étaient fondées, en revanche il était peu admis qu'il s'agissait quand même d'un plus par rapport à une situation existante et que le dispositif « expérimental » était amené à évoluer.

On nous demander la simplification et la perfection ! Nous avons opté pour avancer, lancer un outil et au fil du temps l'améliorer.

Les acteurs nationaux (CAF, CPAM)

Nous n'avons pas réussi à les intégrer au dispositif, tant au niveau des études de dimensionnement pour ce qui est de la CAF que pour ce qui touche à l'évaluation. La seule explication objective que l'on puisse avancer sur cette faible implication est la méconnaissance totale des modalités de la loi Brottes par ces acteurs.

La problématique CNIL

Il n'y a aucun problème pour autant que l'on soit très vigilant notamment sur :

- La collecte des informations pour le dimensionnement du dispositif,
- Les informations transmises par les services instructeurs lors de la vie du dispositif. Par exemple nous en tant que distributeur nous avons juste besoin d'un montant de l'abattement, pas du niveau de revenu ni du nombre de personnes habitants dans le foyer.

Premier bilan de l'expérimentation du dispositif loi Brottes ici et ailleurs : de sa conception à son implémentation

Quels retours ? Quels enseignements ?

L'expérience bordelaise : quels facteurs maîtriser pour quelle réussite de l'expérimentation de la Loi Brottes sur le terrain ?

Serge DUVAL, chef de projet dispositif chèque eau,

Direction de l'Eau de Bordeaux Métropole

Parmi toutes les options possibles et envisagées, Bordeaux Métropole a fait le choix d'inscrire son dispositif d'accompagnement au paiement de la facture d'eau dans une démarche d'aide sociale facultative et, ainsi, de privilégier le contact et le suivi de l'utilisateur par un travailleur social. Plutôt que de mettre en œuvre un système de redistribution, l'accent a été mis sur le profil et la situation sociale du demandeur avec l'objectif de pouvoir déclencher une aide substantielle.

L'EPCI Bordeaux Métropole n'a pas de compétence particulière dans le domaine social, il s'est donc engagé dans la gestion d'un dispositif "chèque eau" multi-partenarial en y associant des acteurs agissant dans des domaines différents : son délégataire du service public de l'eau potable, les Centres Communaux d'Action Sociale, des bailleurs sociaux et privés.

Le dispositif est accessible à tous les usagers disposant d'une facture «L'Eau de Bordeaux Métropole» ou présentant une quittance de loyer, et/ou un relevé de charges isolant une part eau relevant du même service. Le demandeur s'adresse à son interlocuteur social habituel, CCAS ou autre acteur social, qui l'aide à constituer son dossier. Le CCAS référent, celui du domicile du demandeur, seul décideur apprécie sa situation. Bordeaux Métropole après avoir fixé le cadre général et les contraintes d'intervention, n'interfère pas dans l'instruction du dossier.

La gestion du dispositif s'effectue par le biais d'un outil spécifique, une plateforme dématérialisée créée par Bordeaux Métropole et accessible à tous les partenaires via internet. Elle permet de sécuriser la circulation des informations sans prendre une forme intrusive dans le fonctionnement de chaque structure. La garantie d'un mode de fonctionnement simple, rapide et efficace est un atout dans la réactivité du dispositif.

L'application "chèque eau", mise en ligne en octobre 2014, s'est étendue progressivement. Elle est aujourd'hui utilisée par un potentiel de plus de 80 utilisateurs dans les CCAS et chez les bailleurs sociaux.

Premier bilan de l'expérimentation du dispositif loi Brottes ici et ailleurs : de sa conception à son implémentation

Quels retours ? Quels enseignements ?

Le portage politique de la Loi Brottes, marges de manœuvre et périmètres d'intervention de l'élu local : l'exemple de Nantes Métropole

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

Consulté le power point sur le site internet de la C- Eau

<http://c-eau-region-grenoble.org/>