

Quelle gestion de l'eau potable au service d'une ville durable et responsable ?

Rapport bibliographique du 12ème séminaire eau

Année 2012-2013

CAPES Hugo - DUTOIT Audrey - GUY Claire - LIGNY Johanna -
PILLOUD Séverine - RANQUET Delphine - SIAUVE Anne



Table des matières

Introduction	3
Glossaire.....	4
I. Les compétences et responsabilités de chacun : aspects réglementaires et administratifs de la gestion de l'eau potable	5
1. L'Union Européenne	6
2. L'Etat - responsabilité de la réglementation.....	6
a. Au niveau national	6
b. Au niveau des bassins	6
c. Au niveau régional ou départemental	6
3. Instances de bassin - responsabilité de la planification et de l'incitation financière à l'échelle des bassins	6
4. Collectivités territoriales : la responsabilité de la mise en œuvre locale	6
d. Régions et Départements	6
e. Intercommunalité	7
f. Communes	7
5. Acteurs économiques, associations : mise en œuvre locale et/ou force de proposition, relais d'opinion	7
6. Les modes de gestion de l'eau potable.....	8
II. La régulation et les outils d'évaluation de la performance du service	9
1. La régulation exercée par l'Etat	9
a. Echelle nationale	9
b. Echelle régionale et départementale.....	10
2. L'évaluation de la performance	10
a. Contexte.....	10
b. L'observatoire	11
c. Les outils d'évaluation de la performance.....	11
d. Risques du non contrôle	13
III. Comment définir la qualité et la durabilité d'un service d'eau potable ?	13
1. Les considérations financières	13
a. Les acteurs du prix de l'eau et leur rôle.....	13
b. Chiffres clé.....	14
c. La facture d'eau	14
d. Différents modes de tarification	15
e. L'impact du mode de gestion sur le prix de l'eau	16
f. L'évolution du prix de l'eau, des années 1980 à nos jours	16

2.	Durabilité du service d'eau potable et considérations techniques	16
a.	Comment évaluer la durabilité d'un service d'eau potable ?	16
b.	Un service d'eau potable durable et performant	18
c.	Quels impacts de la gestion durable sur la gestion de l'eau potable et quelle proposition pour y remédier ? 18	
3.	La concertation	19
a.	Comprendre le processus de concertation	20
b.	S'engager dans un processus de concertation	20
c.	Préparer le processus de concertation	21
d.	Conduire et évaluer le processus de concertation	21
e.	Limites de la concertation, pistes de réflexion	22
f.	La diversification des outils de concertation	22
g.	Conclusion sur la concertation	22
	Conclusion	23
	ANNEXE 1 : Précision sur les modes de gestion	24
	ANNEXE 2 : Liste des indicateurs d'après l'observatoire national des services d'eau et d'assainissement	25
	BIBLIOGRAPHIE	28

Introduction

En France, la maîtrise des technologies liées à l'eau semble actuellement acquise [11]. Les compétences et les savoir-faire des entreprises françaises dans des domaines tels que l'ingénierie des réseaux, l'assainissement ou encore l'approvisionnement en eau potable s'exportent dans le monde entier. Le système français est donc en apparence à même de satisfaire les besoins humains et économiques au moyen de capacités techniques élaborées.

Cependant, à l'heure où le terme « développement durable » est dans tous les esprits, la question de la durabilité des services de l'eau et de la gestion intégrée de la ressource fait pourtant de plus en plus fréquemment l'objet d'interrogations et de débats.

Mais qu'est-ce que la durabilité ? Il est généralement admis que le concept de « développement durable » repose sur la conjonction entre le développement et les trois dimensions que sont l'environnement, l'économie et le social [9]. Cette dernière a tendance à être laissée de côté au profit des deux autres. Mais il s'agit avant et par-dessus tout d'un objectif global résumé ainsi : « *Le développement durable est un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs* » ¹ (WCED, 1987). Le but est donc de satisfaire les besoins actuels de la population, tout en laissant la possibilité à la population future de faire de même. En d'autres termes, on cherche une gestion du service public de l'eau potable qui serait capable de satisfaire durablement les usagers.

Cet objectif ne peut être atteint sans la notion de durabilité des services, et au-delà, du concept de ville durable. Celle-ci peut être présentée comme une ville qui tient compte de l'ensemble des composantes et des enjeux pour penser l'aménagement des espaces et la gestion des services publics. C'est notamment le cas en ce qui concerne l'approvisionnement en eau potable : la pertinence de ce questionnement sur la durabilité semble évidente lorsque les restrictions d'usages répétées, les inégalités tarifaires ou encore l'opacité de l'information liée à la gestion de l'eau sont autant d'éléments qui interpellent les populations.

C'est pourquoi, depuis plusieurs années, de nombreuses communes ou intercommunalités se sont lancées dans une réflexion afin d'améliorer la qualité de leurs services de l'eau. Plusieurs questions se posent alors : comment va évoluer la demande en eau au sein de la commune ? Comment améliorer la technicité du service ? Quels sont les effets redistributifs des tarifs d'eau actuels et potentiels ? Comment faire pour prendre en compte l'avis des citoyens ?

Aussi, le thème de notre séminaire s'intitule : *Quelle gestion de l'eau potable au service d'une ville durable et responsable ?* Ce rapport a pour objet d'établir une introduction à cette thématique.

Il n'existe évidemment pas de réponse unique et arrêtée à cette interrogation, mais plusieurs axes de réflexion peuvent nous aider à y voir plus clair.

¹ « *Sustainable development is development that meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs* » (Introduction, chapter 2, "Our Common Future", 1987, WCED).

Glossaire

ARS : Agence Régionale de Santé

CCSPL : Commissions Consultatives des Services Publics Locaux : elles examinent le rapport annuel du délégataire, les rapports annuels sur le prix de l'eau et la qualité des services. Elles doivent être consultées pour tout changement de mode de gestion. Elles sont constituées d'un président (le maire ou le président de l'établissement public ou du syndicat mixte), des membres du Conseil municipal et des représentants des associations locales et relèvent du Code Général des Collectivités Territoriales.

CLE : Commissions Locales de l'Eau : c'est l'instance locale de concertation qui élabore le SAGE.

DCE : Directive Cadre Européenne

DDAF : Direction Départementale de l'Agriculture et de la Forêt

DDE : Direction Départementale de l'Équipement

DDT : Direction Départementale du Territoire

Diren : Direction Régionale de l'Environnement

DRE : Direction Régionale de l'Équipement

DREAL : Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement

DRIRE : Direction Régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement

MEDDE : Ministère de l'Écologie, du Développement Durable et de l'Énergie

MISE : Mission Inter-Services de l'Eau

ONEMA : Office National de l'Eau et des Milieux Aquatiques

RPQS : Rapport annuel sur le Prix et la Qualité des Services

SAGE : Schéma d'Aménagement et de Gestion des Eaux : document de planification élaboré de manière collective, pour un périmètre hydrographique cohérent. Il fixe des objectifs généraux d'utilisation, de mise en valeur, de protection quantitative et qualitative de la ressource en eau.

SDAGE : Schéma Directeur d'Aménagement et de Gestion des Eaux : instrument de planification qui fixe pour chaque bassin hydrographique les orientations fondamentales d'une gestion équilibrée de la ressource en eau dans l'intérêt général et dans le respect des principes de la directive cadre sur l'eau et de la loi sur l'eau, des objectifs environnementaux pour chaque masse d'eau

TVA : Taxe sur la Valeur Ajoutée

I. Les compétences et responsabilités de chacun : aspects réglementaires et administratifs de la gestion de l'eau potable

En matière d'eau potable, l'article L2224-7 du code général des collectivités territoriales précise que "tout service assurant tout ou partie de la production par captage ou pompage, de la protection du point de prélèvement, du traitement, du transport, du stockage et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine est un service d'eau potable". [20] Le pouvoir réglementaire considère que la formulation "tout ou partie" permet de recourir à l'exercice de la compétence eau par segment. Du fait de cette diversité de compétences, on retrouve un grand nombre d'acteurs qui contribuent à la gouvernance de ces services. Au final, le service public n'est performant que si chacun de ces acteurs est efficace dans son rôle propre et que si la somme des actions de chacun de ces acteurs crée bien le service attendu, c'est-à-dire que la gouvernance est structurée entre eux par des règles ou des pratiques claires. Nous allons présenter les différents acteurs et les interactions qui existent entre eux au travers d'un schéma en figure 1, puis nous détaillerons le rôle de chacun par la suite.

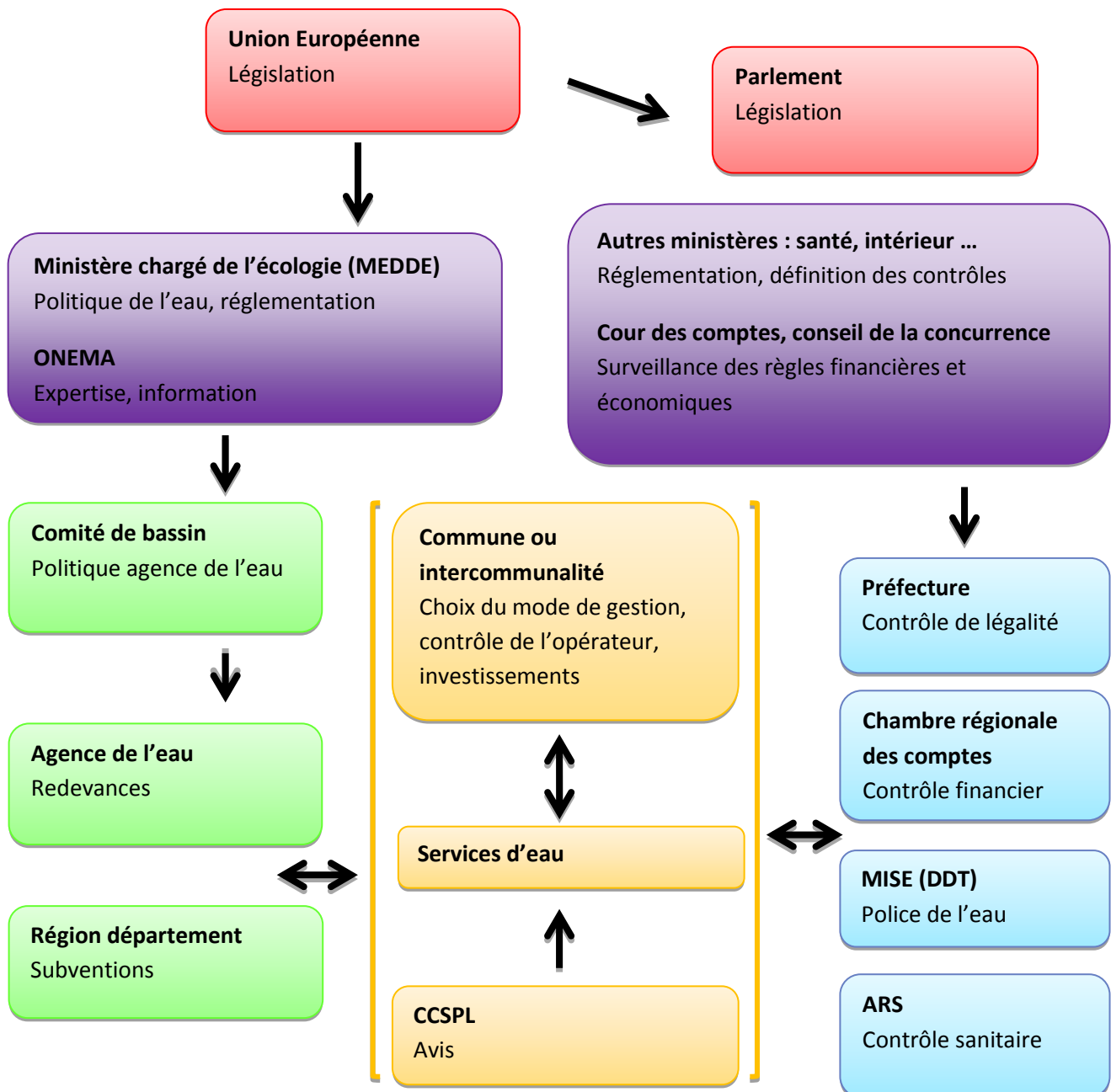


Figure 1 : schéma organisationnel des différents acteurs dans le domaine de l'eau potable, ainsi que leurs interactions [10]

1. L'Union Européenne

C'est elle qui fixe les directives cadres applicables aux pays membres (DCE). Ces directives ne s'imposent pas directement aux États membres, mais elles doivent être traduites dans les droits nationaux dans des conditions et des délais précisés dans les textes.

2. L'Etat - responsabilité de la réglementation

a. Au niveau national

La Direction de l'Eau et de la biodiversité du Ministère en charge du Développement Durable : elle définit et organise les interventions de l'Etat dans le domaine de l'eau en général, en liaison avec d'autres ministères, compétents pour des usages particuliers de l'eau (santé, agriculture, etc.).

L'Office National de l'Eau et des Milieux Aquatiques : l'ONEMA exerce ses missions en lien étroit avec les agences de l'eau. Il définit les orientations politiques du domaine de l'eau, au niveau national (ministères et administrations centrales) et locales (préfets et administration déconcentrées).

b. Au niveau des bassins

Les Préfets coordonnateurs de bassin : ils coordonnent à l'échelle du bassin les actions des différents services de l'Etat dans le domaine de l'eau. Ils approuvent les SDAGE élaborés par les comités de bassin.

c. Au niveau régional ou départemental

Les services déconcentrés de l'Etat : placés sous l'autorité des préfets, ils mettent en œuvre la politique de l'Etat sous ses aspects réglementaires et techniques

- ↳ les Directions Régionales de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL, ex-DRE, DRIRE, Diren)
- ↳ Les Directions Départementales des Territoires (DDT, ex- DDE, DDAF)

3. Instances de bassin - responsabilité de la planification et de l'incitation financière à l'échelle des bassins

Le Comité de Bassin : à l'échelle du bassin hydrographique, il constitue le "parlement local de l'eau" et rassemble les acteurs de l'eau en vue d'émettre des avis et d'élaborer une politique cohérente avec les besoins du bassin et les orientations nationales et directives européennes. Cette politique se concrétise par la réalisation de plans d'action nommés SDAGE (Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux), qui fixent les orientations fondamentales de la politique de l'eau pour 15 ans.

L'Agence de l'eau : établissement public autonome, sous la double tutelle du ministère de l'Ecologie et du développement durable et du ministère du Budget, son objet est de contribuer à la réalisation de l'objectif de bon état des eaux, par la préservation des ressources, et à la satisfaction des besoins des usagers, par la recherche de l'équilibre entre les ressources et les utilisations rationnelles de l'eau. Elle contribue à la définition et à la mise en œuvre de la stratégie nationale pour l'eau et les milieux aquatiques, en partenariat avec les services de l'Etat et l'ONEMA. Il s'agit de l'organisme exécutif chargé de mettre en œuvre les orientations définies par les comités de bassin en vue de protéger les ressources en eau et d'assurer leur dépollution. Ses actions sont planifiées tous les cinq ans.

4. Collectivités territoriales : la responsabilité de la mise en œuvre locale

d. Régions et Départements

Les Conseils régionaux et les Conseils généraux : Ils assurent le lien entre politique d'aménagement du territoire et politique de l'eau par le biais de financements. Ils peuvent apporter un appui technique et financier aux communes.

La Préfecture : le préfet coordonne les actions menées dans les différents départements et régions du bassin à l'aide d'un délégué de bassin. Il dispose d'un "pouvoir d'injonction" pour fixer des délais aux responsables afin qu'ils prennent les mesures nécessaires en cas de dépassement des normes et peut décider de prononcer une décision de restriction de la consommation de l'eau pour certains usages, voire d'arrêter la distribution de l'eau dans les cas les plus graves (notamment en cas de risque microbiologique) [15].

La Chambre Régionale des Comptes : elle assure le contrôle sur les comptes financiers de la collectivité et de l'opérateur.

La Mission Inter-Services de l'Eau : la MISE centralise la DDT pour le contrôle sanitaire de l'eau potable et les fonctions liées à la police de l'eau, notamment dans la lutte contre les pollutions.

L'Agence Régionale de Santé (ministère de la santé) : l'ARS assure les contrôles de conformité de l'eau aux normes fixées par le code de santé publique, réalisés au niveau des captages, des stations de traitement (avant la mise en distribution) et des réseaux de distribution jusqu'au robinet du consommateur. Elle a également un rôle d'information auprès de la population.

e. Intercommunalité

Les structures locales de gestion : elles sont organisées sous la forme de syndicats intercommunaux ou de syndicats mixtes pouvant associer communes, départements et régions. Ces structures animent et mettent en œuvre des politiques de gestion des milieux aquatiques en associant l'ensemble des acteurs de leur territoire (bassin versant, baie, nappes...) et en utilisant les procédures de SAGE, de contrats de milieux, etc.

f. Communes

Le maire : il est responsable de la distribution de l'eau potable, de la collecte et du traitement des eaux usées de sa commune [15]. Il peut s'organiser dans un cadre intercommunal. C'est également lui qui est en charge des décisions d'investissements pour lesquels il peut bénéficier de l'appui technique et financier de l'Agence de l'eau, et/ou de la Région et/ou du Département. C'est lui qui choisit le mode de gestion, qui peut être confiée soit aux services municipaux ou syndicaux, soit à des groupes industriels privés.

La collectivité : elle assure le contrôle et l'évaluation des performances de ses services d'eau ainsi que la participation effective de toutes les parties prenantes aux décisions liées à l'organisation et à la mise en œuvre de ces services. Les communes sont responsables du traitement et de la distribution de l'eau potable. Quel que soit le mode de gestion retenu, les collectivités sont toujours propriétaires de l'ensemble des équipements et responsables vis-à-vis des usagers. C'est également elle qui fixe les objectifs et les calendriers, en particulier en matière de personnes ou de lieux à desservir. Elle définit les principaux moyens à mobiliser, qu'il s'agisse de moyens organisationnels, humains, financiers, techniques, juridiques ou tarifaires. C'est également elle qui associe ou non la plupart des autres acteurs, qui décide de l'implication des utilisateurs, de la circulation de l'information, qui choisit les opérateurs, etc. Elle est tenue de publier un rapport annuel sur le prix et la qualité des services de l'eau de sa commune

5. Acteurs économiques, associations : mise en œuvre locale et/ou force de proposition, relais d'opinion

Industriels, agriculteurs... : Ils sont responsables de la construction et de la gestion de leurs installations de dépollution et de prélèvement, pour lesquelles ils peuvent obtenir l'appui technique et financier de l'Agence de l'Eau.

Les opérateurs : les opérateurs mandatés par les pouvoirs publics mettent en œuvre la politique publique décidée par l'autorité organisatrice du service. Ils le font selon leur compétence et leur expérience. Ils n'ont aucune légitimité à se substituer aux autorités publiques responsables des principales décisions : objectifs, moyens financiers, tarifs,

priorité des dessertes, qualité de l'eau, etc. Un contrat fixant des objectifs et les principaux moyens est signé entre l'autorité publique responsable et l'opérateur, qu'il soit public ou privé. Des contrôles de conformité de l'eau aux normes fixées par le code de la santé publique, réalisés en différents points et notamment lors de la mise en distribution, doivent être réalisés. En cas de non-conformité, il doit prévenir et tenir au courant le maire et les autorités sanitaires (préfet, ARS), mener une enquête et prendre les mesures nécessaires pour rétablir la qualité de l'eau.

Usagers, associations de consommateurs, de protection de l'environnement, fédérations professionnelles, etc. : ces acteurs sont associés aux décisions en matière de planification et de gestion par leur représentation au sein de structures comme le Comité de bassin, les Commissions Locales de l'Eau (CLE), les Comités de rivières, les Commissions Consultatives des Services Publics Locaux (CCSPL), aux côtés des collectivités et services de l'Etat. Ces acteurs développent des actions propres d'études, de sensibilisation et de communication.

6. Les modes de gestion de l'eau potable

En France, le service d'eau potable, au même titre que l'assainissement, est un service public décentralisé. [16] Les communes (ou intercommunalités), propriétaires de l'ensemble des installations, sont responsables du bon fonctionnement de ces services. [1] [2]

Elles ont alors la possibilité de choisir entre plusieurs modes de gestion différents :

- ✚ **La gestion directe (ou régie) [6] :** La commune (ou l'intercommunalité) gère l'intégralité du service. Elle assure alors le financement des ouvrages, le fonctionnement du service et la relation avec les usagers. Les personnes responsables du bon fonctionnement et de l'exploitation des installations sont alors des agents municipaux ayant un statut public. Il existe plusieurs déclinaisons de la gestion directe, qui diffèrent les unes des autres sur quelques points de détail comme l'identité de l'autorité organisatrice (commune ou syndicat) ou encore l'autonomie du budget (propre à la régie ou autonome). En outre, même en régie directe, la collectivité a la possibilité de déléguer une partie infime du service à un opérateur privé, bien que cela soit rare.
- ✚ **La gestion déléguée :** La collectivité délègue la gestion de tout ou partie du service de l'eau à un opérateur public ou privé dans le cadre de contrats de délégation de service public, dont la durée est prédéterminée. On retrouve dans cette catégorie trois types de contrats : la concession, l'affermage et la régie intéressée, les différences entre ces trois types de contrat reposant sur l'engagement de l'opérateur ainsi que sur les services qu'il doit assurer. Quel que soit le type de contrat, à son terme, l'opérateur a obligation de remettre les installations ainsi que les logiciels d'exploitation ou encore les fichiers clients à la collectivité.
 - Concession : Contrat de délégation le plus complet puisque l'opérateur finance les ouvrages et assure leur exploitation. Son engagement financier est donc très fort puisqu'il assume la totalité du risque financier. Sa rémunération, perçue auprès des usagers, comprend alors les frais d'exploitation ainsi que les charges liées aux investissements sur les ouvrages.
 - Affermage : Dans ce type de contrat, la collectivité confie l'exploitation des ouvrages, qu'elle a fait réaliser à ses frais, à un opérateur privé. Les frais liés aux travaux sur les ouvrages (entretien, rénovation) sont couverts par une surtaxe du prix de l'eau. Cette surtaxe, encaissée par l'opérateur auprès des usagers lors de la facturation de l'eau, est reversée à la collectivité, l'opérateur ne conservant que la part liée à l'exploitation. L'engagement financier de l'opérateur est ici moins fort que dans le cas d'une concession.
 - Régie intéressée [17] [18] : Assez similaire aux contrats d'affermage, la régie diffère en ce qui concerne la rémunération de l'opérateur privé. Ce dernier assure l'exploitation et l'entretien des installations (financées par la collectivité) mais c'est la collectivité qui perçoit les factures des usagers. Elle reverse alors à l'opérateur sa rémunération constituée d'une base fixe (exploitation)

ainsi que d'une prime de productivité et éventuellement d'une partie des bénéfices. Il s'agit donc d'une formule à l'intéressement, l'engagement financier de l'opérateur étant moyen dans ce cas.

👉 **La gestion mixte** : Entrent dans cette catégorie les situations intermédiaires entre régie et gestion déléguée. On classera dans cette catégorie les prestations de service : la commune a recours à un prestataire privé pour assurer une partie très spécifique du service comme la gestion des abonnées ou le recouvrement des factures. On y classera également la gérance, le contrat de celle-ci étant de type marché public plutôt que de type contrat de délégation de service public.

- Prestation de service : Dans le cas de la prestation de service, la collectivité fait appel à un opérateur pour lui apporter une aide technique ou administrative. La prestation assurée par ce dernier peut varier d'un simple rôle de conseiller technique à la distribution de l'eau en passant par la gestion et la facturation des usagers. Elle est définie par un contrat et est payée à l'opérateur par la collectivité (après perception de la facture des usagers par cette dernière).
- Gérance [5] : Il s'agit d'une mode de gestion très semblable à celui de la régie intéressée toutefois la rémunération de l'opérateur, versée par la collectivité, est fixe ici (pas de formule d'intéressement). Comme pour la régie ou l'affermage, l'opérateur assure l'exploitation et l'entretien des installations qui lui sont confiées, les éventuels travaux qu'il réalise sur les ouvrages, à la demande de la collectivité, lui étant réglés séparément via un système de bordereaux. L'engagement financier de l'opérateur étant donc moyen voire même faible dans ce cas.

La présentation des différents modes de gestion effectuée ici étant assez succincte, quelques précisions sur ces différents modes ainsi que les points sur lesquels ils diffèrent sont récapitulés sous forme de tableau en annexe 1.

Ce qu'il est essentiel de retenir en termes de choix du mode de gestion de l'eau potable, c'est que, quel que soit celui retenu par la commune, celle-ci reste la seule responsable vis-à-vis des usagers, en particulier en ce qui concerne la tarification de l'eau. On retiendra par ailleurs que la multitude de modes de gestion existant, bien que tendant à prouver la souplesse du système français à ce sujet, rend d'autant plus difficile la prise des décisions des communes à l'heure où elles doivent faire leur choix.

II. La régulation et les outils d'évaluation de la performance du service

1. La régulation exercée par l'Etat

La responsabilité des services d'eau potable et d'assainissement relevant du niveau local depuis la décentralisation en 1982, l'État a essentiellement un rôle de régulateur s'exerçant aux différents échelons territoriaux (national, régional ou départemental). Il a pour rôle de définir les outils nécessaires pour permettre au niveau local de garantir la transparence de la gestion des services. [2]

a. Echelle nationale

L'Etat assure la solidarité, garantit l'accès à l'eau pour tous et fixe les normes pour la protection de l'environnement, de la santé publique et des consommateurs.

Il fixe les règles générales de gestion des services : responsabilité des collectivités locales, mise en concurrence des opérateurs, suivi de la qualité du service, principes de gestion budgétaire, information et transparence vis à vis des usagers. [10]

A titre d'exemple, pour améliorer la transparence, certaines dispositions ont été adoptées :

- ✚ La loi Sapin du 29 juin 1993 a instauré une procédure visant la transparence des passations de contrats de délégation.
- ✚ Les communes sont obligées de publier un rapport annuel sur le prix et la qualité des services (RPQS).
- ✚ Les délégataires doivent remettre un rapport annuel à l'autorité délégante, ce rapport étant soumis à l'avis de la commune. Il en est de même pour le rapport d'activité de la régie, le cas échéant.
- ✚ les communes de plus de 10.000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comprenant au moins une commune de plus de 10.000 habitants ont l'obligation de mettre en place des commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL). [10]

L'Etat, par l'application des orientations prises par le Parlement, incite les collectivités organisatrices à mettre en place une gestion dynamique de leur patrimoine et de leurs services. Il les encourage notamment à lutter contre les pertes en eau des réseaux de canalisation d'eau, ou en instaurant un contrôle à l'intérieur du domaine privé pour les ouvrages d'alimentation en eau (puits, forages, récupérateurs d'eau de pluie). [10]

Le Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution d'eau potable est un exemple d'action.

b. Echelle régionale et départementale

Au niveau régional et départemental, l'État exerce la police de l'eau : il fixe les autorisations de prélèvements et de rejets et il effectue des contrôles du respect de ces réglementations locales et nationales.

Les différents acteurs de la police de l'eau sont : les DREAL, les DDT, l'ONEMA et les Agences de l'eau. [2]

L'État exerce aussi un contrôle juridique et financier a posteriori des décisions prises par les collectivités : légalité des contrats de marchés publics, respect des normes techniques, régularité des budgets... Ce contrôle est effectué par les Chambres Régionales des Comptes et la Cour des Comptes, au niveau national. [10]

2. L'évaluation de la performance

a. Contexte

Les 35 000 services d'eau et d'assainissement répondent à des contraintes locales géographiques, économiques ou encore de qualité de l'eau très variées. Leurs modes de gestion sont également très diversifiés. Le prix du service dépend ainsi des situations locales mais aussi, bien entendu, de la performance et de la qualité du service. [10]

Face à cette complexité, et en l'absence d'éléments sur ces contraintes locales et sur les performances, il était difficile de pouvoir établir « un juste prix » du service. C'est pourquoi la Cour des Comptes, dans son rapport public de 2003, a demandé la mise en place d'une évaluation de la performance et de la qualité du service à l'usager en concertation avec les collectivités locales, les opérateurs publics et privés et des associations de consommateurs. Trente-deux indicateurs de performance des services d'eau et d'assainissement (collectifs ou non collectifs) ont été identifiés, répondant aux trois dimensions du développement durable (aspects environnementaux, économiques et sociaux). [4] [10]

Depuis 2009, les communes ou groupements intercommunaux ont l'obligation de renseigner l'ensemble de ces indicateurs dans des rapports publics intitulés « Rapport annuel sur le prix et la qualité des services » (décret et arrêté du 2 mai 2007).

Pour permettre l'accès aux données des parties prenantes, la réalisation d'un observatoire sur les services publics d'eau et d'assainissement en France a été confiée à l'ONEMA par la loi sur l'eau et les milieux aquatiques du 30 décembre 2006. [10]

b. L'observatoire

L'observatoire a pour objectif de rendre plus transparente la gestion des services publics dans les domaines de l'eau et de l'assainissement. Il s'agit d'un partenariat entre l'ensemble des acteurs de l'eau [10] [17]:

- Un groupe technique réunit les collectivités, les opérateurs publics et privés et les services de l'Etat. Il définit les indicateurs et veille à l'adéquation du dispositif avec la réglementation.
- Un comité de pilotage est représentatif de l'ensemble des acteurs de l'eau (administrations, agences de l'eau, opérateurs, associations). Il fixe les orientations de l'observatoire en tenant compte des évolutions et des besoins qui émergent.
- Les communes et les intercommunalités renseignent les indicateurs de performance.
- L'ONEMA collecte l'ensemble des données sur les indicateurs de performance.
- Les DDT jouent un rôle d'assistance auprès des collectivités, s'assurent de la cohérence des données, et valorisent les données à l'échelle départementale.
- Les agences de l'eau assurent la valorisation des données à l'échelle des bassins.
- Les associations d'élus assurent le relai des informations auprès des collectivités pour le bon fonctionnement, l'organisation et la valorisation des données.

Depuis novembre 2009, l'observatoire offre un accès en ligne (www.eaufrance.fr). Grâce aux données publiques accessibles, il constitue un outil permettant aux collectivités de suivre leur évolution d'années en années et de disposer d'éléments de comparaison, offrant ainsi la possibilité d'engager au plan local des démarches de progrès. Les usagers ont un accès facilité aux données sur l'organisation des services d'eau et d'assainissement de leurs communes (organisation, rapport qualité/prix) et de leur qualité au regard de services comparables. Il apporte de ce fait une information transparente. Enfin, l'observatoire permet l'élaboration d'une base de données nationale des prix de l'eau et des performances des services publics d'eau et d'assainissement. [10]

c. Les outils d'évaluation de la performance

Les indicateurs de performances

La loi impose désormais aux opérateurs publics comme privés de publier les indicateurs de performance dans un rapport annuel [1]. Il s'agit d'indicateurs permettant de suivre les différentes composantes du service et qui, pris dans leur ensemble, offrent une vision globale de ses performances. L'objectif de cette mesure est double :

- 👉 **engager les services dans une démarche de progrès** : faire progresser la qualité des services avec un suivi par des indicateurs de performance correspondant aux trois dimensions du développement durable : environnemental, économique, social.
- 👉 **améliorer l'accès du public à l'information** : donner davantage d'explications sur le prix de l'eau et le service rendu.

Les indicateurs sont de deux types : des indicateurs descriptifs, qui permettent de caractériser le service, et des indicateurs de performance proprement dits, qui permettent d'évaluer sa qualité et sa performance. La liste détaillée des indicateurs de performance se trouve en annexe 2. [17]

Cette évaluation des services rendus permet :

- 👉 aux usagers d'être informés de la qualité du service rendu, de comprendre l'évolution du prix et de pouvoir intervenir de manière constructive.
- 👉 aux gestionnaires d'ouvrages de disposer d'indicateurs permettant d'identifier, de quantifier et de qualifier les dysfonctionnements, de disposer d'éléments pour communiquer, de fixer des objectifs quantitatifs et qualitatifs précis et d'identifier les améliorations à apporter au service.
- 👉 aux collectivités de disposer d'un outil de suivi de la gestion technique des ouvrages, d'anticiper les investissements et renouvellements, de disposer d'éléments pour évaluer la qualité du service, de pouvoir

évaluer l'état du patrimoine, d'évaluer la durabilité des réseaux et infrastructures, de contrôler la gestion du service et de fixer des recommandations et objectifs.

Chaque service d'eau potable sera décrit par des indicateurs relatifs à la qualité de l'eau, à la continuité du service aux consommateurs, ou encore à la protection des ressources. Les services d'assainissement seront décrits par des indicateurs sur le taux de conformité des rejets, sur l'indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau. Quant aux services d'assainissement non collectifs, ils seront également concernés, avec un indicateur spécifique.

Le benchmarking

Le benchmarking[10], également appelé « analyse comparative », est un concept fondé sur deux éléments consécutifs :

- **L'évaluation des performances** qui consiste à analyser les performances en les comparant avec celles d'autres organisations au sein ou en dehors du secteur économique, et d'identifier les écarts de performance.
- **L'amélioration des performances** qui passe par l'identification des meilleures pratiques et leur mise en œuvre après adaptation à chaque situation.

Le benchmarking est important dans les services d'eau car il permet aux autorités d'introduire une concurrence artificielle dans un milieu de monopole naturel. Les gestionnaires, privés comme publics, sont alors amenés à accroître leur efficacité et leur transparence. Cette technique promet aussi aux usagers l'assurance d'un service à un prix juste.

Le processus d'analyse comparative se décompose comme suit :

- Phase de préparation
 - Planification du projet
 - Orientation, formation et suivi de projet
- Phase d'évaluation de performance
 - Acquisitions et validation des données
 - Analyse des données et rapports d'évaluation
- Phase d'amélioration de la performance
 - Actions d'améliorations
 - Revue des actions d'améliorations

Le contrat de délégation et les clauses contractuelles

Les clauses contractuelles font partie du contrat de délégation. Elles doivent fixer des **objectifs** précis et mesurables sur les aspects juridiques, financiers et techniques. Ces clauses de résultats doivent être accompagnées de clauses définissant les modalités de suivi et de contrôle, assorties des pénalités correspondantes en cas de non-respect du contrat. Un compte d'exploitation figure en annexe et explicite le **coût du service**. Il fixe notamment les dépenses de gros entretien et renouvellement des ouvrages ou des réseaux. Le contrat doit également définir les modalités de gouvernance et les conditions de **transparence** du délégataire. [14]

Le délégataire doit bien évidemment mettre à disposition de la collectivité ses outils de supervision pour permettre un contrôle à tout moment et en toute transparence.

Le rapport annuel du délégataire

En cas de délégation de service public, le délégataire doit fournir chaque année à la collectivité le « rapport annuel du délégataire sur le prix et la qualité du service ». Ce rapport contient les indicateurs techniques et financiers

obligatoires selon le décret n° 95-635 du 6 mai 1995. C'est un recueil de données qui permet l'appréciation des prestations de manière continue. [14]

Autres outils

D'autres outils de contrôle peuvent également être mis en place comme des audits ou un suivi des plaintes des usagers. Cela permet d'améliorer les choses de manière rapide et efficace. [14]

d. Risques du non contrôle

En cas de non contrôle du délégataire par la collectivité, les conséquences peuvent être importantes. Cela crée un risque non négligeable de dérive sans possibilité d'appliquer des sanctions. En cas de non-conformité aux obligations réglementaires, la responsabilité sera partagée avec le délégataire. Il est donc primordial d'exercer un contrôle des services d'eau à tous les niveaux possibles. [14]

Ainsi, la mesure de la performance est un moyen pour les gestionnaires de trouver la motivation pour optimiser de façon continue la qualité du service rendu et la performance générale de l'entité dont ils ont la charge. Les acteurs du secteur se sont alors aperçus que, par l'évaluation de la performance d'une manière systématique, les services sont amenés à améliorer continuellement leurs performances, avec des avantages certains pour tous ceux impliqués.

III. Comment définir la qualité et la durabilité d'un service d'eau potable ?

1. Les considérations financières

a. Les acteurs du prix de l'eau et leur rôle

Plusieurs acteurs [2] [7] interviennent dans les échanges financiers liés à la distribution d'eau. Chaque acteur possède un rôle bien précis dans ce système, que ce soit dans l'investissement pour des infrastructures ou dans la détermination du prix de l'eau.

- ✚ **L'Agence de l'Eau** collecte les redevances de la facture d'eau aux titres de l'implication du consommateur dans l'épuisement et la pollution de la ressource en eau. Elle utilise ces aides afin de subventionner les collectivités, les industriels et les agriculteurs dans des investissements visant à gérer, préserver et restaurer les ressources et milieux aquatiques.
- ✚ **Les collectivités territoriales** fixent le tarif de l'eau sur leurs territoires respectifs. Elles reçoivent également une partie de la facture d'eau : les parts alimentation en eau et assainissement. Les collectivités reçoivent également des aides à l'investissement de la part des Agences de l'Eau ainsi que des subventions de la part du département et de la région.
- ✚ En cas de délégation, **le délégataire** a aussi un rôle à jouer. En effet, il négocie avec la collectivité le prix de l'eau lors de la signature du contrat de délégation. Il reverse également la « part collectivité » de la facture d'eau (environ 30% des sommes collectées) à la commune. Dans le cadre d'une concession, c'est également lui qui a la charge des investissements à réaliser.
- ✚ **L'Etat** joue, lui aussi, un rôle dans le prix de l'eau, puisqu'il perçoit la TVA ainsi que la taxe « Voies Navigables de France » sur la facture.
- ✚ Enfin, le dernier acteur de la chaîne est bien évidemment **l'abonné** qui, en payant sa facture d'eau, fournit l'argent nécessaire aux investissements et à l'entretien des infrastructures.

b. Chiffres clé

Le secteur de l'eau en France présente une certaine importance économique. Ce secteur compte pour environ 1% du PIB [2]. En 2006, il représentait 11,8 milliards d'euros : 7 milliards pour les services d'eau (soit 59% du total), 4,8 milliards pour l'assainissement, séparés à raison de 40% pour les délégataires, 42% pour les collectivités et 18% pour l'Etat et les Agences de l'Eau [7].

En France, la délégation de service public pour l'alimentation en eau concerne 55% des communes et 75% des habitants. Le secteur de l'eau est l'une des priorités d'investissement pour les collectivités [13].

Le prix de l'eau n'a cessé d'augmenter ces dernières années. Les figures 2 et 3 ci-dessous retracent l'évolution globale du prix de l'eau au cours du temps :



Figure 2 : Evolution du prix INSEE de l'eau, source : www.eaudanslaville.fr

Année	1996	1999	2004	2008
Prix de l'eau moyen (approximation) en €/m ³	2,43	2,59	3	3,39

Figure 3 : Prix moyen de l'eau en France [3] [19]

Pour donner quelques chiffres, le prix moyen de l'eau s'élevait à 177 € par personne et par an en 2004, et atteignait 183€ quatre ans plus tard [2] [3]. Le prix moyen des cinq plus grandes villes françaises s'élève à 2,92 €/m³, sachant que la France se situe dans la moyenne européenne avec un budget pour l'eau qui représente moins de 1% du budget total des ménages [7].

c. La facture d'eau

Composition de la facture d'eau

La facture d'eau adressée à un consommateur se décompose en quatre parties différentes, redistribuées à divers acteurs. Une part est « fixe » et l'autre « variable » calculée par rapport au volume d'eau consommé. Chacun des acteurs du domaine de l'eau cité précédemment intervient dans cette facture d'eau à différents niveaux [13] :

- La partie **distribution de l'eau d'alimentation** fait partie de la part variable. Elle représente l'achat d'eau potable par le consommateur et représente environ 43% de la facture.
- La partie **assainissement** fait également partie de la part variable. Elle représente quant à elle, le prix à payer pour assainir l'eau usée rejetée par l'abonné. Elle s'élève à environ 31% du total de la facture d'eau.
- Les **redevances « prélèvement » et « pollution »** appartiennent à la part fixe. Cette part représente environ 20,5% de la facture d'eau.
- **La TVA et la taxe « Voies Navigables de France »** sont toutes deux prélevées par l'Etat, la dernière étant versée à l'organisme éponyme.

La facture d'eau porte donc sur l'ensemble du cycle de l'eau, de son captage à son rejet dans le milieu naturel après traitement, au travers de ces composantes [7].

Principes de facturation

La facture d'eau en France se base sur deux grands principes. Le premier peut se résumer en « **l'eau paie l'eau** ». Il stipule que toutes les dépenses effectuées par la commune dans le domaine de l'eau et de l'assainissement doivent être provisionnées par les recettes issues des factures d'eau payées par les abonnés [2] [6] [13] [19].

C'est de ce principe que vient une partie de la différence du prix de l'eau observée d'une commune à l'autre. En effet, suivant ce principe, le prix de l'eau doit compenser tous les investissements effectués par la commune dans ce domaine. Une commune possédant une ressource de bonne qualité facilement accessible verra le prix de l'eau sur son territoire rester relativement faible, du fait de la faible importance des investissements à mettre en place. A l'inverse, une commune ne disposant pas d'un accès facile à la ressource, ou bien dont la ressource nécessite un traitement de potabilisation poussé, verra le prix de l'eau sur son territoire sensiblement plus élevé. Ainsi, en 2004, le prix de l'eau s'élevait, en moyenne à 0,93 €/m³ dans le cas d'un traitement primaire seul, jusqu'à 1,64 €/m³ pour la nécessité d'un traitement tertiaire [13].

Les dépenses du domaine de l'eau incluant également les réparations et remises à neuf des réseaux et infrastructures, l'état global du réseau de distribution entre aussi en compte dans le prix de l'eau. La consommation des abonnés est également un facteur du prix. En effet, l'eau étant facturée au prorata du volume consommé, une consommation plus faible sur un territoire amènera le gestionnaire à augmenter le prix de l'eau sur ce territoire afin de respecter l'équilibre du budget.

Il est à noter que la variation peut intervenir via la part fixe de la facture d'eau. En effet, dans certains cas, l'impact des divers investissements sera visible non pas sur le prix du mètre cube d'eau, mais bien sur l'abonnement au service d'eau. Deux communes avec un prix du volume d'eau identique pourront donc proposer des factures d'eau très différentes du fait de ces différences dans le coût de l'abonnement.

Le deuxième principe fondamental dans la facturation de l'eau indique que **le consommateur ou le pollueur doit être le payeur**. C'est ce qui fait que l'eau est facturée aux abonnés raccordés au réseau de distribution et/ou d'assainissement et qu'elle ne fait pas l'objet d'une imposition sur l'ensemble de la population [13] [19].

d. Différents modes de tarification

Différentes tarifications

Le mode de tarification peut être différent suivant les communes. Il est en effet possible de substituer la facturation habituelle, avec un tarif proportionnel au volume d'eau consommée, par d'autres systèmes : variation saisonnière du prix (utile en cas de forte variation de la population, notamment dans les stations balnéaires ou de sports d'hiver), tarifs progressifs (au-delà d'un certain volume, le prix au mètre cube devient plus important). Il est cependant nécessaire de rappeler que tous les abonnés présents sur un territoire doivent disposer de modalités de facturation identiques à un moment donné.

Tarification sociale par tranches

La tarification habituelle ne permet cependant pas d'aider les ménages les plus défavorisés dans leurs dépenses en eau. En effet, si une tarification progressive permet de disposer d'un prix intéressant sur les premiers volumes facturés, cela pose un problème si un ménage modeste nécessite des volumes d'eau importants dû au fait d'être une famille nombreuse. Une tarification sociale peut alors être mise en place. Plusieurs systèmes existent d'ors et déjà. L'un de ces systèmes consiste en une tarification par tranches, permettant l'application d'un tarif préférentiel (parfois inférieur au prix de revient pour l'opérateur) aux ménages défavorisés.

Tarification sociale par quartier

Une autre méthode consiste à appliquer une tarification par quartier. Cela permet de faire varier le tarif de l'eau en fonction du niveau d'équipement du quartier considéré (un quartier disposant de peu d'infrastructures obtenant ainsi un tarif réduit) et donc en fonction du niveau de service fourni aux abonnés. Ce système est intéressant dans le cas où les différents quartiers d'une ville évoluent rapidement, en permettant une offre de service modulable et facile à mettre en œuvre [7].

e. L'impact du mode de gestion sur le prix de l'eau

Une autre source de différence dans le prix de l'eau entre deux territoires provient du mode de gestion de l'eau choisie par la commune. De manière générale, après comparaison sur l'ensemble du territoire français, le prix de l'eau était réduit d'environ 27% dans le cas d'une gestion en régie [13]. S'il est évident qu'outre les taxes et notamment la taxe professionnelle dont elle doit s'acquitter, une société privée se réserve une marge de bénéfices, cette différence de prix appelle cependant une réflexion sur les conditions d'exploitation. Souvent les délégataires sont amenés à exploiter des systèmes complexes car ils ont plus de moyens techniques et financiers que les communes en régie. Une gestion déléguée permet ainsi un coût moindre et un service de meilleure qualité sur ces systèmes complexes.

f. L'évolution du prix de l'eau, des années 1980 à nos jours

Comme le reste des biens de consommation, l'eau n'a cessé de voir son prix augmenter au cours du temps. Cependant, cette évolution s'est faite en plusieurs étapes, alternant périodes de fortes hausses et périodes d'augmentation plus modérée. Outre l'augmentation du prix due à l'inflation globale, la progression du prix de l'eau s'explique de manière globale par l'importance des investissements réalisés en vertu du principe stipulant que les factures d'eau doivent financer toutes les dépenses dans ce domaine [7].

La logique de l'augmentation du prix de l'eau est donc due à l'augmentation de la part de l'assainissement dans la facture d'eau. Les nouvelles normes de rejet, toujours plus restrictives, imposent aux collectivités d'investir dans de nouvelles installations, ce qui se traduit par une augmentation de la facture d'eau [3].

2. Durabilité du service d'eau potable et considérations techniques

Un service de distribution d'eau potable répond à des besoins vitaux [12]. Un tel service a un impact fort sur la santé et l'environnement, sur l'aménagement du territoire et participe à la cohésion sociale. Ce type de service, tout comme le traitement des eaux usées, est souvent un service de proximité. L'analyse de la durabilité d'un tel service est d'autant plus importante qu'il s'appuie sur des infrastructures coûteuses avec des durées de vies plus ou moins variables, c'est le cas des réseaux par exemple.

a. Comment évaluer la durabilité d'un service d'eau potable ?

On peut considérer un service d'eau potable comme durable s'il remplit ses fonctions sanitaires tout en préservant les usagers des pollutions, si les infrastructures sur lesquels il s'appuie sont renouvelées et s'il est accessible à tous les abonnés.

La durabilité est ainsi définie selon les trois axes du développement durable :

- Durabilité environnementale : l'eau distribuée doit être potable, et les besoins des usagers doivent être satisfaits
- Durabilité économique : l'entretien et le renouvellement des infrastructures doit permettre un bon fonctionnement du service pour tous les usagers, actuels et futurs
- Durabilité éthique : le tarif proposé doit permettre à tous les usagers d'être satisfaits.

Ainsi, on doit passer par tous ces critères pour pouvoir qualifier un service de distribution d'eau potable de durable.

A l'heure actuelle, l'évaluation de la durabilité passe par deux outils, la démarche des 3 E et les indicateurs de performance. La méthode des 3 E (Environnement, Economie, Ethique) se base sur les trois dimensions de la durabilité. Elle peut être décomposée en trois étapes, détaillées sur la figure 4 ci-après :

- Vérifier que les normes sanitaires et environnementales soient atteintes et déterminer les actions à réaliser et leur coût si elles ne le sont pas ;
- En tenant compte des actions correctives, vérifier que les infrastructures fonctionnent correctement avec le taux de renouvellement actuel et déterminer le taux de renouvellement nécessaire si ce n'est pas le cas ;
- En tenant compte de tous les besoins financiers précédents, vérifier que le tarif de l'eau distribuée demeure acceptable.

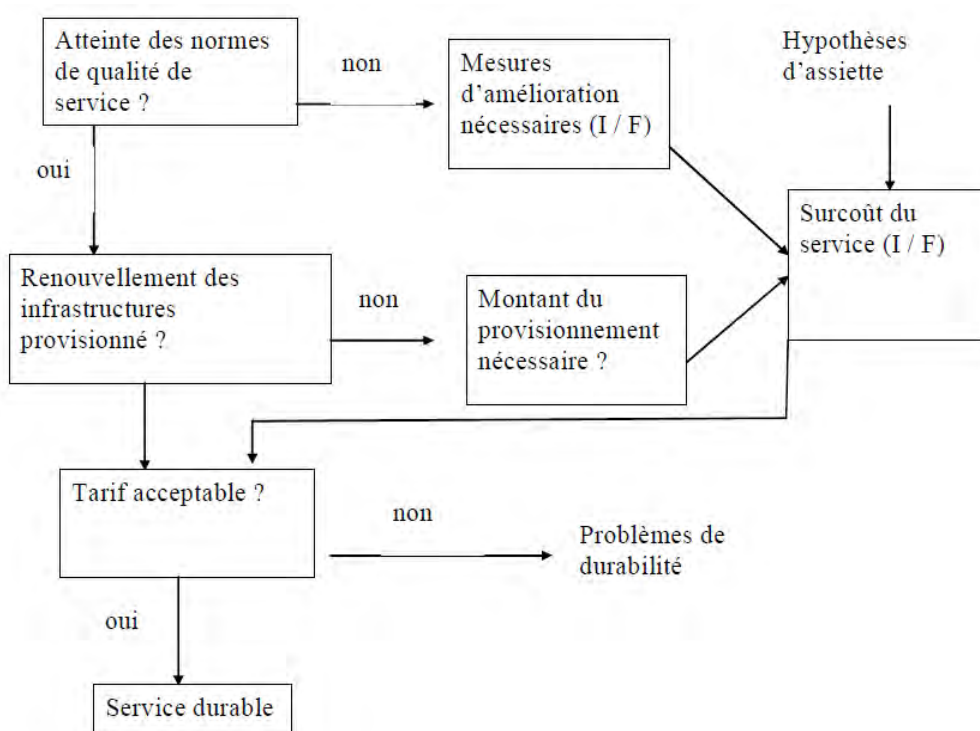


Figure 4 : Etapes de la démarche des 3 E [12]

Pour reconstituer les divers coûts environnementaux et économiques d'un service de distribution d'eau potable durable, les éléments utilisés sont la qualité des eaux prélevées, la quantité d'eau produite et distribuée, le nombre d'abonnés et leur densité sur le secteur desservi, le périmètre de ce secteur, etc. Pour les coûts d'investissement, ils sont estimés par rapport à la valeur des équipements neufs. Les coûts d'exploitation : entretien, consommation d'énergie,... sont eux estimés par rapport au nombre d'abonnés, de relevés compteurs et de factures assurés chaque année.

Cette méthode des 3 E prend donc en compte les trois dimensions qui définissent la durabilité et permet d'évaluer la durabilité du service d'eau potable. Cependant, elle comporte des faiblesses, la principale étant qu'il est difficile de savoir quel tarif les abonnés seront prêts à payer pour un service de distribution d'eau potable.

Les indicateurs de performance (qui ont été développés dans la deuxième partie de ce rapport), quant à eux, permettront d'apprécier la durabilité de la gestion du service d'eau potable.

b. Un service d'eau potable durable et performant

Le groupe Veolia Eau et Environnement a voulu développer la performance des réseaux d'eau potables afin de s'inscrire dans un processus de durabilité. Pour cela plusieurs méthodes ont été utilisées.

La première mission qui doit être réalisée est la remise en état, voire le renouvellement des réseaux, dans le but **d'améliorer l'exploitation et le fonctionnement des infrastructures existantes**. Pour cela, des diagnostics sont réalisés ainsi que des sectorisations de réseaux. Des comptages des volumes produits et distribués sont aussi nécessaires pour l'amélioration des rendements. Le but de cette mission est d'améliorer la qualité du service rendu aux populations de façon la plus durable possible. De plus, cette mission des exploitants a pour but de desservir une population plus importante avec la même ressource en eau, sans créer de nouveaux ouvrages ou étendre des ouvrages existants.

Afin que toute cette étude puisse être réalisée, il faut mobiliser des fonds. En cela, le prix payé par les abonnés pour le service d'eau potable doit permettre la réalisation des travaux nécessaires. Cependant, il faut que ce tarif soit accepté par tous et qu'il n'exclue personne de l'accès à la ressource. (Cf. le paragraphe concernant les considérations financières).

Les solutions techniques qui ont pu être proposées pour permettre un accès égalitaire à la ressource sont par exemple la mise en place de branchements individuels par le développement de programmes sociaux. En effet, il arrive que certaines familles n'ayant pas les capacités financières ne puissent pas se raccorder au réseau d'eau potable passant à proximité. Dans ce cas, certains programmes sociaux auraient pour but de permettre le raccordement et ainsi l'accès à l'eau potable.

La deuxième mission de l'opérateur est aussi de fournir des services « clientèle et commerciaux », quel que soit le niveau de vie des abonnés. Ces services permettent de proposer des explications et des services en rapport avec les besoins de tous. Au-delà de l'écoute qui est ainsi offerte aux usagers, ces services peuvent permettre une implication plus forte des populations.

Ainsi, le service de distribution et de production d'eau potable dispose à la fois d'une performance économique, via les rendements des réseaux notamment, mais aussi d'une performance sociale, en essayant d'intéresser et d'impliquer les usagers. La performance écologique est, elle aussi, présente par la préservation des ressources. Le service d'eau potable qui est alors présenté est à la fois performant, mais s'inscrit aussi dans la durabilité.

c. Quels impacts de la gestion durable sur la gestion de l'eau potable et quelle proposition pour y remédier ?

La gestion de l'eau potable sous un aspect durable est un problème d'autant plus important que l'eau potable, dans un système urbain, est liée à de nombreuses autres activités qui, elles aussi, sont en pleine recherche de durabilité.

En effet, on a pu remarquer depuis quelques années une tendance à la baisse des consommations d'eau potable (diminution du gaspillage pour pouvoir, à terme, réduire le poids de l'infrastructure à gérer). Cette diminution des consommations s'inscrit donc parfaitement dans l'idée de préservation des ressources pour les générations futures. Cependant, une diminution des volumes d'eau consommés entraîne aussi une diminution des recettes et l'obligation d'entretenir les réseaux ayant un coût élevé, les prix de l'eau augmentant pour compenser la

différence. Ainsi, l'évolution au sens durable de la gestion de l'eau potable se fait au détriment des plus démunis, ce qui va à l'encontre de la dimension sociale du développement durable.

Entre autres contradictions, on peut aussi parler des méthodes de préservation de la ressource passant par la récupération des eaux de pluie. Ces eaux récupérées par des industriels ou des particuliers leurs servent alors à pratiquer l'arrosage ou à réfrigérer des machines sans consommer d'eau potable. Ainsi, la ressource est moins sollicitée, les usagers payent moins car ils consomment moins. Une fois encore on en revient à la problématique présentée précédemment : le prix de l'eau augmente et les personnes n'ayant pas les moyens de payer en pâtissent.

Cette problématique a été abordée par la ville de Paris lors de la conférence de consensus des 3 et 4 décembre 2009. En effet, la capitale dispose d'un double réseau d'eau : un réseau d'eau brute qui amène en ville l'eau de la Seine, mais qui n'est pour lors plus utilisé car plus aux normes, et un réseau d'eau potable qui achemine l'eau jusqu'au robinet des citoyens parisiens. Lors de cette conférence, la question était de savoir s'il était nécessaire de conserver le réseau double, en utilisant le réseau d'eau brute pour tout ce qui était entretien de la ville (nettoyage des rues, arrosage publics, etc ...). De la même manière, la problématique principale apparue était celle concernant les personnes démunies, qui paieraient pour la diminution de la consommation d'eau potable par la ville et l'augmentation des frais, car il faudrait alors rénover tout le réseau d'eau brute. [8]

Ainsi, la durabilité de la gestion de l'eau potable ne peut pas être considérée seule. En effet, il faut surtout se poser la question de savoir comment gérer la ville comme un ensemble afin que la gestion du service d'eau potable, entre autres services urbains, soit un service durable.

3. La concertation

Il existe peu d'exemples d'applications du processus de concertation à l'eau potable, mais l'explication qui suit peut s'appliquer dans les cas où on cherche à impliquer l'utilisateur. La concertation est l'une des actions qui permet de faire évoluer les pratiques démocratiques. Elle consiste à organiser un dialogue entre ceux qui exercent le pouvoir, les élus, et ceux qui les ont désignés. Ce dialogue apparaît de plus en plus nécessaire pour prendre en compte les évolutions de la société et plus généralement pour adapter les conditions dans lesquelles le « vivre ensemble » peut être défini. De plus, la défiance des citoyens envers les dirigeants n'a fait que s'amplifier ces dernières années, face notamment au nombre croissant de scandales sanitaires et environnementaux. Ces scandales ont creusé le fossé entre les citoyens et les décideurs, rendant les décisions prises systématiquement suspectées.

La concertation a pour objectif d'améliorer la performance des décisions prises. C'est une des principales modalités de la démocratie participative. Là où la démocratie représentative agit par délégation de pouvoir des citoyens aux élus, la démocratie participative organise un dialogue entre les uns et les autres. L'organisation de ce dialogue pose toutes sortes de difficultés parce que nous ne disposons pas encore de méthodologie élaborée pour la mettre en œuvre. La concertation est une action concrète organisée par ceux qui doivent prendre des décisions et souhaitent le faire avec les personnes qui en sont les destinataires. [7]

Initialement, le service public n'existe que pour satisfaire les besoins de la population de façon solidaire. La démocratie participative a deux finalités : **améliorer le service public** pour qu'il satisfasse les usagers, et **réconcilier la population avec les politiques**. La concertation concourt à une action publique transparente et efficace, en visant à traduire en projets et politiques publiques les besoins de la population. On recherche la participation de tous les publics potentiellement concernés par le projet mis en débat, qu'ils soient des acteurs organisés (élus locaux, associations, organisations syndicales, collectifs divers) ou des acteurs individuels, en valorisant leurs savoirs ou expertises. Cependant, donner la parole à ceux qui ne l'ont pas ou ne la prennent pas est un défi démocratique et social.

a. Comprendre le processus de concertation

Les acteurs de la concertation sont les parties prenantes et les publics. **Les parties prenantes** ont un intérêt commun à une question ou un projet. Elles choisissent ou acceptent de participer au processus de concertation. **Les publics** sont définis comme étant toute personne qui vit, habite, travaille, voire qui se déplace, se cultive sur le territoire, et utilise les équipements associés au projet.

Il existe trois niveaux d'implication des acteurs et des citoyens dans le fonctionnement de l'espace public : la consultation, la concertation, la co-élaboration. Le processus global de concertation permet un débat et un travail collectif. Quelle que soit la forme de concertation choisie, il faut qu'elle se base sur la communication.

➡ **La consultation** est une demande d'avis du public concerné. Elle peut concerner un débat ou une question concrète. Son but est de recueillir une opinion. Elle peut aussi être utilisée pour vérifier un diagnostic ou valider une proposition. Le décideur organise seul la concertation, qui peut être orale, écrite ou informatique. Participer à une consultation ne rend pas la personne co-auteur de l'action.

➡ **La concertation stricto sensu** intervient lorsque le projet est conçu dans ses finalités. Le public concerné, ainsi que les autres parties prenantes, peuvent prendre part au débat pour construire une (des) solution(s) partagée(s). C'est une phase interactive qui permet, outre leur validation, la définition et l'analyse communes des solutions. Les propos retenus peuvent être des points de vue, des recommandations, des reformulations, des priorités, des points d'alerte, en bref des éléments qui peuvent permettre au décideur de prendre une décision. Cette dernière doit être justifiée.

➡ **La co-élaboration** est une construction concertée de tout le projet. Le décideur garde la responsabilité du choix final, donc du processus, mais celui-ci passe par des points d'étape réguliers pendant lesquels les participants décident de valider certaines étapes du projet et de poursuivre son élaboration.

La plupart des processus de concertation y ajoutent des techniques moins interactives de communication (information, sondage ou enquête) qui sont d'autres moyens pour renseigner les personnes concernées, connaître leur avis, et pour dresser un bilan ou rédiger un diagnostic.

Nous appellerons « concertation » l'ensemble des formes évoquées ci-dessus.

b. S'engager dans un processus de concertation

Un processus de concertation permet de questionner l'objectif du projet ou de la politique mise en discussion, les moyens pour atteindre cet objectif et les personnes à y associer. Avant de lancer tout processus de concertation, il est important d'en vérifier sa pertinence, sa faisabilité et de définir clairement son objet.

La concertation peut être utile si le projet, l'action ou la politique publique suscite des incompréhensions, des controverses ou des résistances. Elle peut aussi être utile si le projet ou l'action peut être modifié(e) ou adapté(e), si elle favorise l'expression de tous les avis, si elle peut permettre d'anticiper ou résoudre un blocage ou un conflit, ou encore si les porteurs sont prêts à accepter le changement. On peut alors donner au projet un sens, une précision, une légitimité, une efficacité, une utilité, une appropriation réciproque, une qualité de service rendu, une acceptabilité sociale, ...

En revanche, la concertation n'est pas utile si rien ne semble négociable, si les élus et les techniciens n'ont pas le temps, l'envie ni les moyens de questionner le public, ou si les besoins et les avis du public sont déjà connus. Dans ce cas, il faut instaurer une information du public, sans lui laisser croire qu'il a son mot à dire.

La première chose à faire est de définir ce qui est attendu (idées nouvelles, avis, ...). Il faut ensuite définir la faisabilité (repérer s'il existe une obligation réglementaire, un territoire pertinent, un moment opportun, ...). Ceci est suivi d'une précision de l'objet de la concertation des publics (question posée, public visé, ...).

c. Préparer le processus de concertation

Identifier les interlocuteurs

Interlocuteurs potentiels :

- Portage du projet : chef de projet, équipe projet, élu référent
- Au sein de l'administration commanditaire : élus, services et agents, organismes paritaires, organisations syndicales
- Acteurs institutionnels : représentants de l'Etat, représentants des collectivités locales, représentants institutionnels locaux ou thématiques
- Acteurs collectifs identifiés/corps intermédiaires : syndicats, associations thématiques locales, instances participatives permanentes, groupes de pression
- Acteurs individuels : habitants, riverains, usagers, bénéficiaires potentiels

Choisir un mode de concertation et de mobilisation

Chaque concertation est unique, il n'y a pas de bonne ou de mauvaise méthode. Il faut adapter ou inventer des méthodes pour que cela corresponde au mieux au secteur d'activité, au public à mobiliser et à la question à traiter ; il faut réfléchir à l'équilibre que l'on souhaite entre le nombre de personnes physiques réellement impliquées dans le processus et le contenu de la participation proposée.

Phase 1 : de l'information à la consultation

Evénements mobilisateurs, réunions d'informations, visites sur site.

Phase 2 : de la concertation à la co-élaboration

Faciliter l'appropriation et le débat, faciliter l'expression, faciliter la communication, co-élaborer, participer à un diagnostic partagé.

Phase 3 : les espaces permanents de consultation

Institutions composées de représentants élus, institutions composées de représentants nommés, institutions liées à l'utilisation d'un service public.

d. Conduire et évaluer le processus de concertation

Conduire un processus de concertation

L'articulation entre le portage politique et le portage technique doit être prévue en amont :

- phasage prenant en compte les contraintes temporelles de l'administration et de l'élu référent ;
- temps de rencontre entre l'élu référent, son collaborateur et le porteur de projet de concertation ;
- moments clés où la présence conjointe du porteur politique et du porteur technique est requise dans le processus participatif, notamment lors de réunions publiques.

Le projet de concertation nécessite une planification, un plan de financement et un plan de communication qui constituent un « plan de concertation », interdépendant et articulé avec le plan du projet.

Gérer la part d'inconnu

En décidant d'associer les habitants qui ne sont, ni n'ont vocation à être des experts du sujet, on s'expose à des avis différents, peut-être inattendus ou inhabituels. Ils peuvent également révéler du conflit ou des avis qui remettent en

cause le projet dans sa nature ou dans son intention. Il faut être préparé à y faire face car il serait dommageable de laisser croire que l'on attend uniquement des paroles positives.

Prendre en compte les résultats de la concertation

Il convient que le chef de projet permette une prise en compte honnête, transparente, objective et professionnelle des apports de la concertation. Il faut pouvoir tracer la parole, le compte rendu étant le moyen le plus simple de le faire. Il faudra aussi rendre les moyens nécessaires pour étudier les conséquences de ces propositions citoyennes majoritaires ou minoritaires sur le projet, leur faisabilité, les contraintes techniques et juridiques. Ensuite, il faut rendre compte à la hiérarchie des contenus de la concertation, de l'analyse et des conséquences de leur prise en compte totale ou partielle. Pour finir, il faut rendre lisibles et rendre publiques les idées.

Evaluer le processus de concertation

Une évaluation du processus peut aider à son amélioration. Ainsi, on peut se poser les questions suivantes : a-t-il été pertinent, efficace, efficient ou cohérent ? Quel en a été l'impact ?

On peut s'appuyer sur des principes généraux d'évaluation ou avoir recours à l'évaluation participative qui associe les publics.

e. Limites de la concertation, pistes de réflexion

Il reste encore du chemin à faire, tant en ce qui concerne l'amélioration des procédures actuelles que dans le domaine de l'information et de la participation du public. Les citoyens souhaitent s'approprier les décisions qui les concernent directement. Les élus ont aujourd'hui bien plus qu'avant besoin de comprendre et de s'appuyer sur l'expertise « d'usage » des citoyens regroupés en organisations pesant de plus en plus sur la vie publique. Les grands organismes d'expertises s'ouvrent aux sciences sociales et s'entourent de représentants de la société civile.

Aujourd'hui, la démocratie représentative est bousculée par la démocratie d'opinion d'autant que l'information est diffusée en continu et son absence de hiérarchisation, doublée de l'émergence du règne de la défiance, nourrit l'idée d'un clivage grandissant entre une classe politique lointaine et un peuple à la fois déçu et méfiant.

f. La diversification des outils de concertation

On constate une absence de diversité des outils de concertation, avec des débats trop peu nombreux sur les sujets de société, organisés de manière trop uniforme à l'initiative des pouvoirs publics. A cela s'ajoute le fait qu'il n'existe pas de méthodologie de référence, chaque initiateur de débat de ce type se réservant le choix des modalités de concertation.

g. Conclusion sur la concertation

La concertation est un moyen efficace de faire participer le public afin de trouver la meilleure qualité de service possible. Elle possède comme avantage supplémentaire le rapprochement des décideurs par rapport aux usagers.

Bien que la concertation soit l'une des bases de la démocratie participative, elle possède un certain nombre de faiblesses, en particulier un manque d'information efficace du public. De plus en plus de personnes se penchent sur l'amélioration de cette pratique, y voyant une réponse à beaucoup de problématiques actuelles concernant l'implication du public dans les décisions qui les concernent. [8]

Conclusion

La gestion de l'eau fait intervenir des acteurs publics allant de l'échelle nationale à l'échelle locale et des acteurs privés tels que des bureaux d'études ou des entreprises d'exploitation. Cette diversité d'acteurs est d'autant plus importante qu'il existe une multitude de modes de gestion pour l'eau. On distingue généralement la gestion directe : la commune gère l'intégralité du service d'eau potable, de la gestion déléguée : la commune délègue tout ou partie du service à un opérateur privé ou public, avec divers degrés de responsabilité de l'opérateur selon la concession, l'affermage ou la régie intéressée. Enfin, il faut noter qu'il existe un mode gestion intermédiaire entre gestion directe et déléguée : la gestion mixte. Le choix du mode de gestion appartient à l'autorité qui dispose de la responsabilité du service et est basé sur différents critères (financier, technique et législatif).

Pour que cette gestion soit la plus efficace et la plus transparente possible, l'Etat intervient en tant que régulateur par le biais de la législation à l'échelle nationale et en tant que police de l'eau aux échelles régionales et départementales. Il existe aussi des outils d'évaluation de la performance du service, comme certains indicateurs qu'il est important d'utiliser de manière systématique. Le benchmarking, ou « analyse comparative », a pour but d'évaluer les performances par comparaison avec d'autres organismes afin d'améliorer, par la suite, ces performances. Il faut noter qu'il est très important de définir, à l'avance, les objectifs nécessaires pour atteindre la qualité de service attendue ou désirée.

Dans une démarche de réflexion sur la gestion de l'eau, la qualité et la durabilité du service sont des enjeux primordiaux et d'actualité. La concertation est un outil permettant de cerner les attentes de chacun en matière de qualité de service. En effet, la concertation consiste à créer un dialogue entre les personnes exerçant le pouvoir, les élus, et ceux qui les ont désignés. Cependant, c'est le prix du service qui est le plus souvent considéré par les usagers, car c'est le facteur qui les touche au plus près : chacun paye sa facture d'eau et voit les augmentations et modifications sur celle-ci.

La durabilité du service d'eau potable, quant à elle, est une question plus ardue. En effet, bien qu'il existe à l'heure actuelle des outils pour la définir, tels que la méthode des 3E (Environnement, Economie et Ethique), il n'est jamais simple de tenir compte de la dimension éthique de la question du service d'eau potable. Cette dimension devrait tenir compte des attentes et des différences de chacun (différences de revenus, différences sociales, ...) dans le but de créer un accès à la ressource le plus égalitaire possible. A l'heure actuelle, des travaux de réflexion et de recherche sont menés, afin de pouvoir inclure cette dimension de façon pratique, et de pouvoir ainsi gérer le service d'eau potable de façon durable et responsable.

ANNEXE 1 : Précision sur les modes de gestion

Gestion déléguée (appel à un opérateur)			
	Concession	Affermage	Régie intéressée
Type/durée du contrat	Délégation de service public – 20 à 30 ans	Délégation de service public – environ 10 ans	Délégation de service public
Mission(s) confiée(s) à l'opérateur	Construction des ouvrages + exploitation des installations	Exploitation et entretien des installations qui lui sont confiées	Exploitation et entretien des installations qui lui sont confiées
Investissement / financement des ouvrages	Opérateur	Collectivité, charges couvertes par une "surtaxe" sur le prix de l'eau	Collectivité (assure la totalité des dépenses)
Perception des recettes	Par l'opérateur (exploitation+charges liées aux ouvrages)	Par l'opérateur, reverse à la collectivité la part liée aux ouvrages (travaux)	Par la collectivité
Rémunération de l'opérateur	Par les usagers, rémunération sur le prix de l'eau (frais d'exploitation + charges liées aux investissements)	Par les usagers : opérateur rémunéré sur le prix de l'eau (frais d'exploitation uniquement)	Par la collectivité : formule d'intéressement aux résultats : Base fixe + prime de productivité + éventuellement une part des bénéfices
Détermination du prix de l'eau payé par les usagers	Fixé contractuellement (pouvoir public par le biais du contrat)	Fixé contractuellement (pouvoir public par le biais du contrat)	Fixé par la collectivité
Risque financier	Assumé par l'opérateur => doit évaluer ses investissements en début de contrat	Assumé par l'opérateur	Assumé par la collectivité
Responsabilité et engagement financier de l'opérateur	Très fort	Fort	Moyen

Gestion mixte (appel à un opérateur)		Gestion directe	
	Gérance	Prestation de service	Régie
Type de contrat	Contrat d'exploitation type marché public, sans formule d'intéressement)	Contrat définissant une prestation, type marché public	En cas d'appel à un opérateur, contrat de prestation intégrée
Mission(s) confiée(s) à l'opérateur	Exploitation des installations + entretien des installations (si demande de la collectivité	Prestations variées (aide technique, financière), définies dans le contrat (distribution de l'eau, gestion des abonnés, etc)	Prestation "accessoire", contrôle exercé par la commune au même titre que sur ses propres services
Exploitation des installations	Opérateur	Collectivité ou prestataire selon le cas	Collectivité

Rémunération de l'opérateur	Collectivité, rémunération fixe (exploitation) + frais d'entretien des ouvrages (bordereau)	Prestation payée par la collectivité (grâce à la facture des usagers)	Prestation éventuelle payée par la collectivité. Budget propre/distinct selon le cas
Personnel d'exploitation	Opérateur	Prestataire ou agents municipaux selon le cas	Agents municipaux, statut public le plus souvent
Détermination du prix de l'eau	Collectivité	Collectivité	Collectivité
Risque financier	Assumé par la collectivité	Assumé par la collectivité	Assumé par la collectivité
Responsabilité et engagement de l'opérateur	Moyenne	Faible	-

ANNEXE 2 : Liste des indicateurs d'après l'observatoire national des services d'eau et d'assainissement

Indicateurs des services d'eau potable		
Thème	Type	Libellé
Abonnés	Indicateur descriptif	Estimation du nombre d'habitants desservis
Abonnés	Indicateur descriptif	Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³
Abonnés	Indicateur descriptif	Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service
Qualité de l'eau	Indicateur de performance	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie
Qualité de l'eau	Indicateur de performance	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques
Réseau	Indicateur de performance	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable
Réseau	Indicateur de performance	Rendement du réseau de distribution
Réseau	Indicateur de performance	Indice linéaire des volumes non comptés
Réseau	Indicateur de performance	Indice linéaire de pertes en réseau
Réseau	Indicateur de performance	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable
Qualité de l'eau	Indicateur de performance	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau

Gestion financière	Indicateur de performance	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité
Abonnés	Indicateur de performance	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées
Abonnés	Indicateur de performance	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés
Gestion financière	Indicateur de performance	Durée d'extinction de la dette de la collectivité
Gestion financière	Indicateur de performance	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente
Abonnés	Indicateur de performance	Taux de réclamations

Indicateurs de service d'assainissement collectif

Thème	Type	Libellé
Abonnés	Indicateur descriptif	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif
Réseau	Indicateur descriptif	Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées
Boue	Indicateur descriptif	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration
Abonnés	Indicateur descriptif	Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³
Abonnés	Indicateur de performance	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées
Réseau	Indicateur de performance	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées
Collecte	Indicateur de performance	Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU
Epuration	Indicateur de performance	Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU
Epuration	Indicateur de performance	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive ERU
Boue	Indicateur de performance	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation
Gestion financière	Indicateur de performance	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité
Abonnés	Indicateur de performance	Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers
Réseau	Indicateur de performance	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau
Réseau	Indicateur de performance	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées
Epuration	Indicateur de performance	Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel

Collecte	Indicateur de performance	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées
Gestion financière	Indicateur de performance	Durée d'extinction de la dette de la collectivité
Gestion financière	Indicateur de performance	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente
Abonnés	Indicateur de performance	Taux de réclamations

Indicateurs des services d'assainissement non collectif

Thème	Type	Libellé
Service	Indicateur descriptif	Evaluation du nombre d'habitants desservis par le service public d'assainissement non collectif
Service	Indicateur descriptif	Indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif
Conformité	Indicateur de performance	Taux de conformité des dispositifs d'assainissement non collectif

BIBLIOGRAPHIE

Supports écrits

- [1] Coralie NOEL, Juin 2009, *Organisation de la gestion de l'eau en France*, Office International de l'Eau
- [2] Ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire, 2009, *Les services publics d'eau potable et d'assainissement en France*, Office International de l'eau
- [3] Ministère de l'Écologie, de Développement durable, des Transports et du Logement, Service de l'observation et des statistiques, Décembre 2010, *Services d'eau et d'assainissement : une inflexion des tendances ?* Le Point sur... n°67
- [4] Cour des comptes, Décembre 2003, *La gestion des services publics d'eau et d'assainissement*
- [5] Maria SALVETTI, Christophe WITTNER, Février 2012, *Panorama des services et de leurs performances*, Observatoire des services publics d'eau et d'assainissement, Eau France
- [6] Aqua Publica Europea, *La gestion publique de l'eau : mode d'emploi*
- [7] Etude réalisée par le BIPE pour la F2PE, 1er Février 2008, *Les services collectifs d'eau et d'assainissement en France*, Le Moniteur
- [8] Mairie de Paris, Direction de la propreté et de l'eau, Conférence des consensus des 3 et 4 décembre 2009, *Quel avenir pour le réseau d'eau non potable de Paris ?*
- [9] Julien SOURIAU sous la direction de Guilhem CANNEVA, *Les services d'eau potable et d'assainissement, face aux exigences du développement durable: traduire les concepts en outil pratique*
- [10] Pierre-Alain ROCHE, Solène LE FUR et Guilhem CANNEVA, Mars 2011, *Améliorer la performance des services publics d'eau et d'assainissement*, ASTEE
- [11] Emmanuelle RENAUD-HELLIER, Septembre 2007, *La gestion urbaine des services d'eau potable est-elle durable? Réflexion sur le modèle français*
- [12] C. LEJARS et G. CANNEVA, *Durabilité des services d'eau et d'assainissement : méthode d'évaluation, étude de cas et perspectives pour le changement d'échelle*
- [13] Pauline ASSIE, Claire BERAUD, Virgnie BERAUD, Touba DIOR, Pierre-Loup DUCROIX, Elodie HUBERT, Romain LATRICHE, Nicolas ROMIEUX, Thimothé ZOUNGRANA, Février 2009, *Quelle organisation pour les services publics de distribution d'eau et d'assainissement ?* Rapport Bibliographique 8ème séminaire eau 2009, Polytech Montpellier
- [14] Florence Fuchs, 3 Octobre 2012, *L'exercice de la compétence assainissement des eaux usées par la Communauté d'Agglomération de Montpellier, une mise en œuvre progressive depuis 2000*, Intervention à Polytech Montpellier, Support PowerPoint

Sites internet

[15] Ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire, *Les services publics d'eau potable et d'assainissement en France*

<http://www.eaurmc.fr/pedageau/la-gestion-de-leau-en-france/les-acteurs-de-leau-en-france.html>

http://www.developpementdurable.gouv.fr/spip.php?page=article&id_article=26186

[16] Direction de l'information légale et administrative, *Portail Vie-publique-*

<http://www.vie-publique.fr/politiques-publiques/politique-eau/services-eau-assainissement/>

[17] Eaufrance, *Services publics de l'eau et de l'assainissement*

http://www.eaufrance.fr/spip.php?rubrique200&id_article=756

[18] Eaufrance, Bassin Corse, *Les modes de gestion de l'eau*

<http://siecorse.eaurmc.fr/eau-potable/prix/modes-gestion.php>

[19] *Découvrir l'eau en France*

<http://www.cnrs.fr/cw/dossiers/doseau/decouv/france/menuFrance.html>

[20] *Transfert de segments de compétence en matière d'eau*

<http://www.svp.com/article/le-legislateur-coupe-l-eau-100001311>

Supports audios

Entretien avec Florence Fuchs, Directrice du service Eau et Assainissement, Montpellier Agglomération

Entretien avec Guilhem Canneva, Enseignant Chercheur AgroParitech