



Synthèse



Enquête relative aux rapports annuels des maires sur le Prix et la Qualité des Services Publics d'eau potable et d'assainissement (RPQS)

Aujourd'hui le prix et la qualité de l'eau et de l'assainissement sont des préoccupations pour chaque usager de ces services publics. Une majorité des Français estime manquer d'information sur le sujet. Par exemple les consommateurs ne comprennent pas forcément ce qu'ils payent, ou bien s'interrogent sur la qualité de l'eau distribuée. Face à cette demande, on comprend l'importance de la diffusion des informations contenues dans les RPQS. Encore faut-il que ces derniers les contiennent et qu'elles soient transmises aux consommateurs.

Objectif et méthodologie de l'enquête de l'enquête

Avec le soutien financier de l'ONEMA et du MEDDE, la CLCV a réalisé de février à juin 2012 une enquête relative à l'exercice 2010 des RPQS et ce afin de s'assurer que les informations diffusées dans ces rapports répondaient aux exigences réglementaires et que les données étaient lisibles, transparentes et compréhensibles pour les usagers.

L'échantillon sélectionné pour cette enquête est constitué de 80 villes en France métropolitaine et DOM, soit 80 services d'eau et 80 services d'assainissement. Cette enquête est une réédition de celle qui avait été réalisée par la CLCV en 2007 (sur l'exercice 2005 des RPQS).

Principaux résultats

Transmission des rapports : l'accès à l'information n'est pas une garantie

Sur 160 services sollicités pour la transmission de leurs rapports (services eau et assainissement de chaque ville de l'échantillon) 90% des services eau et 94% des services d'assainissement nous ont transmis leurs RPQS. Seulement un quart des rapports nous étant parvenu deux semaines après l'envoi de notre sollicitation (courrier postal) nous avons dû procéder à de nombreuses relances téléphoniques redirigés de services en services (jusqu'à 8 différents) quand il ne faut pas payer 251 euros de frais d'impression pour recevoir le rapport ! L'accès à l'information relève donc dans certains cas du parcours du combattant alors que nous sollicitons ces collectivités dans le cadre d'une enquête nationale réalisée par une association, ce qui nous laisse supposer que la tâche est encore plus compliquée pour un simple usager.

Note liminaire et note de l'agence de l'eau : deux obligations non respectées

Chaque maire se doit d'introduire une note liminaire en cas de rapports séparés ou en cas de transfert de compétence afin de faciliter pour les usagers la compréhension du fonctionnement des services d'eau et d'assainissement. Or cette note est présente dans seulement 17% des rapports présentés de manière séparés et dans 22% des rapports concernés par le transfert de compétence. Seulement 37% des rapports contiennent la note de l'agence de l'eau sur les redevances figurant sur la facture d'eau alors qu'il s'agit depuis le 10 juillet 2010 d'une obligation légale, et qu'elle devrait permettre, entre autre, à l'usager de connaître les contacts auprès desquels il peut s'informer sur la qualité de l'eau.

Indicateurs obligatoires : une grande majorité des rapports ne sont pas conformes aux obligations légales

Seulement 8 % des rapports sur l'eau contiennent tous les indicateurs obligatoires ! Même si la grande majorité des rapports font figurer entre 30 et 34 indicateurs sur les 35 obligatoire il en demeure que la très grande majorité d'entre eux sont incomplets. Ce constat est encore plus alarmant pour les rapports sur l'assainissement : aucun rapport ne mentionne la totalité des 36 indicateurs obligatoire concernant l'assainissement collectif et seulement un rapport de notre échantillon mentionne l'ensemble des 10 indicateurs obligatoires concernant l'assainissement non collectif.

Communication et concertation : encore de gros efforts à réaliser

Si l'on constate que certaines collectivités font des efforts pour faciliter la lecture des rapports aux usagers (présence de schémas et d'images, mise en page soignée, synthèses...) la majorité des rapports restent encore des documents d'experts, davantage destinés aux services qu'aux usagers. La CLCV a relevé dans son enquête les bonnes et les mauvaises pratiques des services en la matière. Concernant la concertation avec la population seuls 23% des rapports mentionnent l'existence d'une CCSPL (Commission Consultative des Services Publics Locaux). 64% des services des collectivités de notre échantillon déclarent que leur rapport a bien été présenté en CCSPL, il s'agit là d'une information déclarative.

Evolution

Les résultats de cette enquête ont été comparés avec ceux de l'enquête de 2007, ce qui nous a permis de constater certains progrès dans la diffusion des indicateurs obligatoires concernant l'eau ; les rapports 2010 sur l'assainissement sont eux largement mieux renseignés que les rapports 2011. Quelques efforts ont été faits en terme de communication et de présentation des rapports notons tout de même que les rapports qui mentionnent les coordonnées du service clientèle sont moins nombreux en 2010 qu'en 2005 !

Les recommandations de la CLCV

Afin de produire des rapports plus performants à l'avenir, la CLCV propose plusieurs pistes de réflexion :

Améliorer la diffusion des rapports et la concertation avec les usagers

- Les rapports n'étant pas systématiquement affichés en mairie, il est nécessaire que cette obligation soit rappelée à travers un document officiel adressé aux maires.
- Une note d'information ou une synthèse du RPQS doit être envoyée à tous les usagers, en même temps qu'une des factures d'eau pour les abonnés directs, ou avec le relevé annuel des charges locatives ou de copropriété pour les abonnés indirects.
- Les rapports, en plus d'être disponibles en mairie, devraient être systématiquement mis en ligne sur les sites des collectivités, des CCSPL et sur le site « Service » Eau France (www.services.eaufrance.fr).

Rendre les rapports plus lisibles

- Il est important de garder à l'esprit que les usagers sont les principaux destinataires des RPQS.
- L'ajout de définitions, graphiques, lexiques, explications, croquis, plans, cartes...permettrait de faciliter la lecture des rapports.
- Il serait intéressant de faire relire les rapports aux usagers, pour avis. Les associations de consommateurs pourraient par exemple proposer en CCSPL un panel d'usagers volontaires pour relire le rapport.

Aider les collectivités à la réalisation des rapports

- Afin d'aider les services ayant des difficultés dans la réalisation de leurs rapports il pourrait être organisé des rencontres et/ou formations sur ce thème. Notamment pour présenter l'outil SISPEA.
- Afin de mutualiser les bonnes pratiques un travail de benchmarking pourrait être réalisé et diffusé à l'ensemble des services.

Renforcer le contrôle

- A l'heure actuelle aucune sanction n'existe pour les collectivités qui ne seraient pas en règle (non réalisation des RPQS, manque de données obligatoires, non mise en place de la CCSPL...). La généralisation des CCSPL pourrait renforcer la participation des usagers.