



LE RÉSEAU DES
COLLECTIVITÉS
POUR LA GESTION DES
DÉCHETS & DE L'EAU

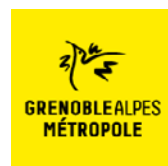
Financé par :



LES RETOURS TECHNIQUES EAU POTABLE

Diagnostic territorial et dispositifs sociaux d'accès à l'eau

Le cas de Grenoble Alpes Métropole



Document rédigé par : David CHAUDRILLER (ASCOMADE)
Relecture par : Juliette VIALETON (Grenoble Alpes Métropole)

Décembre 2023

17 avenue Siffert - 25000 BESANÇON
Tél 03 81 83 58 23 - ascomade@ascomade.org

Suivez
l'ASCOMADE  

SOMMAIRE

1 - Le diagnostic de territoire et le dispositif social d'accès à l'eau de Grenoble Alpes Métropole	3
1.1 - Contexte de la facturation de l'eau potable sur le territoire au 1 ^{er} janvier 2015	3
1.2 - L'expérimentation des dispositifs sociaux d'accès à l'eau	3
1.3 - Le diagnostic territorial de Grenoble Alpes Métropole (GAM) de septembre 2015	3
1.4 - Les axes prioritaires définis lors du diagnostic	5
2 - Les actions préventives visant à aider les ménages à maîtriser leur consommation d'eau (AXE 1)	6
2.1 - Objectif	6
2.2 - Description par étape de l'accompagnement	6
2.3 - Critères d'éligibilité	6
2.4 - Efficacité de l'accompagnement individualisé	7
2.5 - Coût technique et financier de l'action pour GAM	7
2.6 - Convention de fonctionnement établie avec SOLENI	7
2.7 - Les difficultés et actions correctives	7
2.8 - L'avis de GAM	7
3 - Les aides financières aux ménages dont la facture d'eau de référence dépasse 3 % de leurs ressources (AXE 2)	8
3.1 - Objectif	8
3.2 - Mise en œuvre par étape de l'allocation	8
3.3 - Critères d'éligibilité	9
3.4 - Efficacité de l'accompagnement individualisé	9
3.5 - Coût technique et financier de l'action pour GAM	9
3.6 - Conventions de fonctionnement établies avec la CAF	9
3.7 - Les difficultés et actions correctives	10
3.8 - Les conseils de GAM	10
4 - Les aides curatives en cas de situations d'impayés (AXE 3)	11
4.1 - Objectif	11
4.2 - Critères d'éligibilité	11
4.3 - Coût technique et financier de l'action pour GAM	11
4.4 - Efficacité de l'accompagnement individualisé	11
4.5 - Convention de fonctionnement établie avec les organismes d'aide :	11
4.6 - Les difficultés et action correctives	12
4.7 - Les conseils de GAM	12
5 - Le développement des points d'accès à l'eau pour les plus démunis (AXE 4)	13
5.1 - Objectif	13
5.2 - Mise en œuvre	13
5.3 - Critères d'éligibilité	13
5.4 - Coût technique et financier de l'action pour GAM	14
5.5 - Les difficultés et actions correctives	14
5.6 - Les conseils de GAM	14
6 - La pérennisation du dispositif	15

NB Avertissement

Les informations et propos retranscrits dans ce document n'engagent aucunement l'ASCOMADE.
Tous n'ont pu être vérifiés, consolidés ou certifiés.
Ils sont à lire avec prudence et recul, c'est un document de travail, non un document officiel.

1 - Le diagnostic de territoire et le dispositif social d'accès à l'eau de Grenoble Alpes Métropole

1.1 - Contexte de la facturation de l'eau potable sur le territoire au 1^{er} janvier 2015

Contrairement à l'Assainissement fonctionnant en régie et dont les tarifs sont harmonisés depuis 2000, au moment de l'étude, **la compétence Eau potable était gérée par 4 opérateurs différents sur le territoire de la métropole, dont deux établissements publics : la SPL Eaux de Grenoble Alpes¹, la régie des Eaux de Grenoble, et deux opérateurs privés. Depuis la compétence n'est plus gérée que par deux opérateurs publics.** Malgré un travail d'harmonisation en cours, le fonctionnement actuel conduit à une grande variabilité des tarifs pratiqués par les communes : 46 tarifs différents allant de 2,17 à 4,77 € TTC/m³ pour une moyenne pondérée de 2,64 € TTC/m³ dans les collectivités du territoire.

En parallèle, on constate une grande hétérogénéité des consommations d'eau sur le territoire, qui varient de 31 à 164 m³/habitant/an en comptant les usages non domestiques. Prises isolément, les consommations dues aux usages domestiques varient également fortement.

En raison du faible taux d'individualisation des compteurs (taux de 50 % sur Grenoble), environ 40 % des ménages de la métropole n'ont pas de facture d'eau et lorsqu'elles existent ces factures ne représentent pas toujours l'intégralité des consommations (notamment dans les habitats collectifs où une partie des consommations passe dans les charges). Les retards de facturation de certaines communes rendent difficilement décelable le niveau réel d'impayés. Malgré cela, des collectivités ayant un taux d'impayé préoccupant (supérieur à 2 %) ont pu être identifiées. Grenoble Alpes Métropole a souhaité s'engager, à l'occasion de l'expérimentation mise en place par le gouvernement dans le cadre de la « loi Brottes », pour diminuer la précarité en eau sur son territoire.

1.2 - L'expérimentation des dispositifs sociaux d'accès à l'eau

Par délibération en date du 7 novembre 2014, Grenoble Alpes Métropole s'est engagée dans ce dispositif d'expérimentation de tarification sociale de l'eau introduit par la loi « Brottes »².

1.3 - Le diagnostic territorial de Grenoble Alpes Métropole (GAM) de septembre 2015

Dans le prolongement de cette expérimentation, GAM a engagé un diagnostic de territoire avec pour objectif de :

- ▶ Déterminer les formes de précarité ;
- ▶ Identifier les solutions à expérimenter, externes ou internes, leur efficacité et leur coût, avec en perspective de conserver un équilibre budgétaire dans un contexte de baisse des consommations et investissements sur le service.

Le coût de l'étude de faisabilité réalisée en 2015 (portant sur la mise en place de dispositifs expérimentaux permettant l'accès social à l'eau à l'échelle métropolitaine dans le cadre de la loi Brottes) était de 60 000 € TTC.

1 - La [SPL Eaux de Grenoble Alpes](#) fait partie la Régie des eaux de Grenoble dans les domaines des achats, marchés publics, la gestion patrimoniale et toute problématique liée à l'eau

2 - Ce dispositif a été prolongé jusqu'en 2022. [La mission flash de l'Assemblée Nationale du 23 février 2022](#) a établi le bilan de l'expérimentation

Une enquête a été menée auprès des acteurs institutionnels, associatifs et d'un échantillon de 32 ménages.

Elle a permis de décrire et classer les différentes formes de précarité d'accès à l'eau du territoire, synthétisées dans le tableau ci-contre.

	Usagers non raccordés		Usagers raccordés	
Types de publics	<ul style="list-style-type: none"> SDF Campements Etc. 		<ul style="list-style-type: none"> Compteurs individuels Compteurs collectif 	
Types de précarité	<p>Fonctionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> Non accès 	<p>Economique</p>	<p>Fonctionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> Accès dégradé Consommation non maîtrisée 	<p>Economique</p> <ul style="list-style-type: none"> Impayés facture/loyer Privations liées au poids facture
Approche préventive	<p>Fonctionnel</p>	<p>Economique</p>	<p>Fonctionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> Aide à la maîtrise des consommations Mensualisation 	<p>Economique</p> <ul style="list-style-type: none"> Tarification solidaire Chèque eau Aide type APL
Approche curative	<p>Fonctionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> Accès à l'eau via associations Douches / bains publics 	<p>Economique</p>	<p>Fonctionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> Interdiction coupures et des réductions 	<p>Economique</p> <ul style="list-style-type: none"> Aides financières type FSL, CCAS

Source: Étude portant sur la mise en place de dispositifs expérimentaux d'accès social à l'eau potable à l'échelle de Grenoble Alpes Métropole - FORS Recherche Sociale- citéxia - Septembre 2015

Deux catégories principales de ménage ont pu être identifiées : les « raccordés » et les « non-raccordés ».

Parmi les « non-raccordés » 3 types de population ont été identifiés, ne rencontrant pas les mêmes difficultés d'accès :

- ▶ Les sans-abris généralement peu sédentaires ;
- ▶ Les habitants de campements illicites, bidonvilles et campements de fortune ;
- ▶ Les ménages à l'interface entre les publics « raccordés » et « non-raccordés » (hébergement chez un tiers, squat).

Parmi 117 sans abris recensés par la MOUS* du Conseil départemental, les ménages interrogés, plutôt citadins et mobiles, témoignent du peu de difficultés qu'ils rencontrent à trouver de l'eau potable pour boire. Les fontaines semblent suffisamment bien réparties sur la Métropole. En revanche, le maintien de leur hygiène leur pose plus de difficulté, même s'il est indispensable à leur dignité. Les douches, machines à laver, et toilettes publiques en accès gratuit semblent insuffisantes, et ils doivent avoir recours à des services payants ou à des tiers.

25 campements illicites, abritant des migrants européens et/ou demandeur d'asile ont été recensés par la MOUS du Conseil départemental et l'association Rom Action, aux environs de la Métropole. L'éloignement des points d'accès à l'eau pousse ces populations à s'adapter, à s'approvisionner et à stocker de l'eau pour assurer leurs différents besoins : boire, cuisiner, se laver, ou laver le linge. Elles ont principalement un manque d'accès aux lieux d'hygiène publics (douche, toilettes). De plus, l'insuffisance d'accès à des installations sanitaires et à l'assainissement sur ces camps, conduisent à des problèmes de salubrité et de santé publique.

La stabilité apparente apportée aux personnes hébergées par des tiers n'est en réalité que temporaire. Elle dépend fortement du bon vouloir de leur hôte et celles-ci développent des stratégies pour être moins gênantes. Elles ont ainsi régulièrement recours au service associatif de la ville de Grenoble pour répondre à certaines de leurs commodités sanitaires. Les ménages hébergés en foyer se plaignent quant à eux des difficultés d'accès à une hygiène correcte. Le seul ménage vivant en squat a témoigné pour sa part de sa difficulté d'approvisionnement en eau.

Les ménages « raccordés », qu'ils se trouvent en habitats individuels ou collectifs, rencontrent principalement les difficultés suivantes :

- ▶ des factures élevées, liées à une consommation élevée ;
- ▶ des factures élevées, sans lien avec leur niveau de consommation ;
- ▶ des factures peu élevées mais dont ils ont des difficultés à s'acquitter.

!

La directive « Eau potable » retranscrite à [l'article L2224-7-2 du CGCT](#) impose désormais la réalisation d'un diagnostic territorial « visant à satisfaire les besoins essentiels des personnes en eau destinée à la consommation humaine par les communes ou leurs établissements publics de coopération ». Ce diagnostic doit être réalisé au plus tard au 1^{er} janvier 2025 ou au 1^{er} janvier 2027 pour les communautés de communes devenues compétentes en matière d'eau potable au 1^{er} janvier 2026³.

* MOUS : Maitrise d'Oeuvre Urbaine et Sociale

3 - [Article 9 de l'ordonnance n°2022-1611 du 22 décembre 2022 relative à l'accès et à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine.](#)

1.4 - Les axes prioritaires définis lors du diagnostic

Le diagnostic a permis ainsi de définir les approches à mettre en œuvre, adaptées spécifiquement aux situations de précarité liées à l'eau, identifiées sur le territoire :

- ▶ Une approche opérationnelle et technique :
 - ▷ En direction des non raccordés ;
 - ▷ En direction des usagers non individualisés ;
 - ▷ Aider à la maîtrise des consommations et au lissage des factures (post-mensualisation) en lien avec ce qui se fait dans l'énergie ;
- ▶ Une approche préventive économique :
 - ▷ Aider avant d'être en situation d'impayé ;
 - ▷ Analyser les retours d'expérience d'autres collectivités ;
- ▶ L'adaptation des approches curatives : FSL*, CCAS* :
 - ▷ Aider après les impayés ;
 - ▷ Améliorer les dispositifs existants en fonction de l'aide retenue.

La mise en place de tarifications spécifiques expérimentées par d'autres collectivités dans le cadre de la « loi Brottes », telle que la tarification progressive où la tarification différenciée, même si elles représentent les premiers leviers de baisse de la précarité, n'ont pas été retenues dans l'immédiat, en raison d'une absence d'harmonisation des tarifs sur le territoire. Une tarification sociale adaptée aux ménages précaires nécessitant de croiser des données sociales et des données d'usage serait, pour les mêmes raisons, difficile à mettre en œuvre.

Une aide financière directe, apportée sous la forme d'un chèque eau, n'a pas été retenue non plus, en raison du faible taux d'individualisation des compteurs, lié au contexte de Grenoble. Des retours d'expérience montrent également que les publics concernés ne pensent pas à mobiliser cette aide, ou ont parfois des difficultés à le faire.

La facilité de mise en œuvre des actions (coût et nombre d'ETP mobilisés), l'efficacité de l'aide apportée au public ciblé et les retours d'expérience des autres collectivités, notamment dans le cadre de l'expérimentation, ont permis de définir des axes prioritaires.

Le dispositif adopté le 18 décembre 2015 repose donc sur 4 axes :

- ▶ [Axe 1 : Les actions préventives visant notamment à aider les ménages à maîtriser leur consommation d'eau](#)
- ▶ [Axe 2 : Les aides financières aux ménages dont la facture d'eau de référence dépasse 3 % de leurs ressources](#)
- ▶ [Axe 3 : L'ajustement des aides curatives en cas de situations d'impayé](#)
- ▶ [Axe 4 : Le renforcement des dispositifs permettant l'accès à l'eau des plus démunis](#)

* FSL : Fond de Solidarité Logement / CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

2 - Les actions préventives visant à aider les ménages à maîtriser leur consommation d'eau (AXE 1)

2.1 - Objectif

Le diagnostic de territoire a permis d'identifier les causes conduisant à des surconsommations d'eau chez les publics précaires. Pour ces publics ces surconsommations se produisent soit parce que :

- ▶ Les factures d'eau sont mal comprises ;
- ▶ Elles découlent d'abord d'usages inadaptés ou de gaspillage, par des personnes en fragilité psychologique manifeste ou en situation de dépendance, ou par des familles multiples ;
- ▶ Elles sont liées au passage à l'individualisation des compteurs pour les personnes quittant des habitats collectifs ;
- ▶ La vétusté des logements et des équipements conduit à des fuites qui peuvent être difficiles à prendre en charge par les habitants, propriétaires ou locataires.

Il a été identifié les actions suivantes pouvant potentiellement être menées pour limiter les surconsommations :

- ▶ Renforcer l'information des usagers et acteurs sociaux (notamment les CCAS) sur les bonnes pratiques de consommation (plaquette d'information, kits économiseurs d'eau, formation des assistant-e-s soci-ales-aux) ;
- ▶ Maintenir les accompagnements individualisés avec l'association SOLENI⁴ ;
- ▶ Renforcer les démarches d'individualisation des compteurs avec les bailleurs sociaux et mettre en place une charte de bonne pratique (sensibilisation des usagers, facturation au nombre d'habitant plutôt qu'au tantième) ;
- ▶ Mettre en place des échéanciers de paiement.

GAM a mis l'accent sur l'accompagnement individualisé des ménages. Cette action concerne principalement les habitants de logements sociaux, locataires ou propriétaires.

2.2 - Description par étape de l'accompagnement

L'accompagnement est réalisé par les travailleurs sociaux de SOLENI. Il se décompose en une visite de 1h30 de diagnostic technique (isolation chauffage, fuites éventuelles, niveau de consommation, etc.) et une visite (de 1 h 30) de conseils pédagogiques et d'installation de petit matériel permettant de limiter les consommations (mousseurs pour les robinets, sablier pour les douches, régulateur de pression, etc.). Un rapport complet est ensuite remis aux usagers. Une synthèse de l'efficacité des actions sur la maîtrise des consommations d'eau menée par SOLENI est remis à GAM.

2.3 - Critères d'éligibilité

Pour sélectionner les ménages éligibles aux diagnostics, GAM a mis en place avec SOLENI des critères. Les ménages retenus par les travailleurs sociaux doivent :

- ▶ Être en situation d'impayé depuis plus d'un an ;
- ▶ Avoir une consommation supérieure à 50 m³ si la personne est seule, 80 m³ pour si deux personnes, puis 20 m³ par personne supplémentaire.

4 - L'association SOLENI, positionnée sur les volets techniques et pédagogiques, est conventionnée avec le Conseil départemental, des bailleurs sociaux, la plateforme précarité énergétique de Grenoble, et plusieurs Centres communaux d'action sociale (CCAS). Elle propose aux ménages en situation de précarité et sujets à des surconsommations d'eau un diagnostic gratuit de leurs installations d'eau et de leurs usages pour les aider à mieux maîtriser leur consommation.

2.4 - Efficacité de l'accompagnement individualisé

Selon SOLENI cette action a été bien accueillie par les travailleurs sociaux et les usagers parce qu'elle constitue un levier d'économie facilement mobilisable. Elle a permis de diminuer de 30 % en moyenne la facture d'eau chez les ménages concernés. Soit :

- ▶ Un gain moyen : 32,5 m³/an d'eau ou de 101 à 150 €/an/foyer ;
- ▶ Complété par des économies sur la facture d'énergie ;
- ▶ Une aide « durable » car elle limite la surconsommation.

2.5 - Coût technique et financier de l'action pour GAM

Le coût de revient est de 165 euros par diagnostic, soit un coût total par an pour GAM de :

Année	2017	2018	2019	2020
Coût des diagnostics (€)	4 620	5 280	1 815	1 980

Le nombre de diagnostics (et les coûts liés) diminué à cause de la baisse du nombre de prescriptions.

2.6 - Convention de fonctionnement établie avec SOLENI

Voir l'exemple du marché passé par GAM avec SOLENI en annexe de ce document.

[Consulter le document](#)

Nombre de diagnostics réalisés par an :

Année	2017	2018	2019	2020
Nombre de diagnostics	28	32	11	12

Le nombre de diagnostics reste cependant inférieur aux 60 prévus /an, à cela plusieurs raisons :

- ▶ Le manque d'information des bénéficiaires ;
- ▶ Les difficultés à identifier les foyers éligibles ;
- ▶ La capacité de prise en charge des bénéficiaires par les agents sociaux de SOLENI.

2.7 - Les difficultés et actions correctives

Suite au nombre de diagnostics réalisés en dessous des objectifs prévus, des actions ont été menées :

- ▶ Pour pallier le manque d'information des bénéficiaires, une information a été diffusée sur le site de GAM, sans augmentation significative du nombre de diagnostics ;
- ▶ Pour augmenter le nombre de bénéficiaires potentiels, Le service clientèle s'est réorganisé pour rechercher et orienter les usagers abonnés en situation d'impayés vers SOLENI ;
- ▶ La prise de rendez-vous avec SOLENI est organisée par le service clientèle de la Métropole afin que les usagers n'aient pas de démarche propre à entreprendre.

Objectif : Atteindre la cible initiale de 60 diagnostics par an (soit 13 000 €/an).

2.8 - L'avis de GAM

En se tenant aux données recueillies jusqu'à présent, ce dispositif est très positif parce qu'il a un réel impact sur la maîtrise des consommations d'eau.

3 - Les aides financières aux ménages dont la facture d'eau de référence dépasse 3 % de leurs ressources (AXE 2)

3.1 - Objectif

Cette action a pour objectif d'apporter une aide préventive aux ménages précaires pour lesquels la facture d'eau représente 3 % des revenus du ménage, avant qu'ils ne se retrouvent en situation d'impayé. Cette aide ne garantit pas le paiement intégral de la facture pour les ménages en situation de précarité mais permet de garantir un droit d'eau.

Le seuil de 3 % a été défini lors du programme pour le développement des Nations Unies de 2006. Ce seuil s'applique à l'ensemble des revenus minimums (RSA, minimum vieillesse, etc.) mais sans prendre en compte les prestations sociales (APL, allocations familiales, etc.).

Il s'agit d'une aide non fléchée et non associée au service d'eau pour les bénéficiaires, c'est pourquoi GAM accompagne le versement de l'aide d'un courrier explicatif. Ce courrier est rédigé de façon à éviter que la situation ne se reproduise et pour s'assurer qu'une partie de la facture d'eau soit réglée.

3.2 - Mise en œuvre par étape de l'allocation

L'allocation ne nécessite aucune démarche pour les usagers. L'identification et le versement sont entièrement prises en charge par GAM, la CAF et la SPL Eaux de Grenoble :

- ▶ GAM calcule les factures types à partir des consommations théoriques et des tarifs de l'eau par commune (depuis 2022 les tarifs de l'eau ont été harmonisés sur le territoire métropolitain) ;
- ▶ La Métropole fournit à la CAF les factures types par taille de ménage et par commune ;
- ▶ La CAF injecte les paramètres dans un calculateur qui traite l'ensemble des allocataires du territoire de GAM ;
- ▶ La CAF établit une liste des précaires en eau sous format Word et le montant d'aide à allouer à chaque bénéficiaire, accompagné des coordonnées bancaires ;

Ce dispositif cible plusieurs types de ménages, allocataires de la CAF :

- ▶ Les foyers qui payent une facture d'eau directement : abonnés au service d'eau ;
- ▶ Les foyers qui payent une facture d'eau indirectement : comprise dans les charges, dans le cas d'habitat collectif non individualisé.

L'aide calculée est versée aux bénéficiaires et permet de redescendre au seuil de 3 %. Le choix a été porté de mener l'action avec la CAF parce que cela permet de cibler moins de bénéficiaires que la CNAM mais davantage les situations de précarité. (CAF : 96 176 allocataires et 224 575 personnes en 2014 et CNAM : 218 438 allocataires et 301 359 personnes en 2013).

- ▶ En accord avec la RGPD, les données sociales des allocataires sont effacées, de manière à ne conserver que le montant des aides ;
- ▶ La Métropole valide le montant global et prépare le courrier ;
- ▶ Le courrier type est validé par la CNIL ;
- ▶ La SPL Eaux de Grenoble Alpes réalise les virements et l'envoi du courrier, pour informer les bénéficiaires qu'une aide vient de leur être accordée, leur permettant de réduire leur facture d'eau, pour une consommation normale.

Le courrier envoyé aux usagers rédigé par GAM est joint en annexe de ce retour technique

[Consulter le document](#)

3.3 - Critères d'éligibilité

Les ménages en situation de précarité économique sont identifiés à partir d'une consommation théorique :

- ▶ 45m³ pour une personne et par an ;
- ▶ 40m³ pour la 2^{ème} personne, membre du foyer ;
- ▶ 35m³ pour la 3^{ème} personne et les personnes supplémentaires du foyer.

Ces consommations théoriques ont été calculées notamment grâce aux données recueillies lors du diagnostic. Ce dernier a établi que les consommations

dues aux usages domestiques et non domestiques sur l'ensemble du territoire étaient comprises entre 31 et 164 m³/habitant.

Sur la base de ces consommations et en fonction des tarifs propres à chaque commune, GAM calcule des factures théoriques, qui sont transmises à la CAF pour l'identification des bénéficiaires, pour lesquels la facture est supérieure à 3 % des revenus.

3.4 - Efficacité de l'accompagnement individualisé

10 000 ménages ont reçu une aide moyenne de 66 €/an en 2020 (aide allant de 10 à 380 €). Cette aide prend la forme d'un virement bancaire directement sur le compte des bénéficiaires de l'allocation.

3.5 - Coût technique et financier de l'action pour GAM

Le coût global de l'aide pour GAM4 est de :

- ▶ 715 000 €/an dont 660 000 € consacrés à l'allocation eau versée à 10 000 personnes, pour une aide moyenne de 66 €/an/foyer.
- ▶ 30 000 € de coût de gestion (comprenant approximativement 10 000 € de convention CAF, 10 000 de convention avec la SPL Eaux de Grenoble Alpes et 10 000 de frais d'agent).

Cette action nécessite surtout du temps au départ, pour mettre en place le fichier des factures théoriques et le courrier type, et peu de temps par la suite. La CAF ne fait de son côté que transmettre le listing des bénéficiaires à la Métropole.

Le nombre de personnes engagées dans cette action par GAM :

- ▶ 0,10 ETP par GAM ;
- ▶ 0,02 ETP par la SPL Eaux de Grenoble Alpes et le prestataire.

3.6 - Conventions de fonctionnement établies avec la CAF

Deux conventions ont été établies pour le fonctionnement d'une part avec la CAF et pour les paiements d'autre part avec la SPL Eaux de Grenoble Alpes, facturier de l'eau pour la Métropole.

La convention établie entre la CAF et GAM est jointe en annexe de ce retour technique.

[Consulter le document](#)

3.7 - Les difficultés et actions correctives

La volonté de GAM et de la CAF est de faire évoluer le dispositif pour toucher le plus de bénéficiaires possibles. En effet les consommations théoriques calculées dites normales (soit 40 m³/an/habitant pour les consommations domestiques) ne reflétaient pas les consommations réelles observées lors du diagnostic et défavorisaient les ménages de 1 à 2 personnes.

Le tableau ci-contre donne les valeurs de la « base actuelle » utilisées par la GAM pour le calcul des factures théoriques.

Un défaut du dispositif est que les personnes « hors CAF » modestes, restent très difficiles à identifier.

Une réflexion a été engagée entre GAM et la CAF, de façon à élargir le dispositif et inclure d'autres bénéficiaires en situation de précarité qui ne sont pas enregistrées comme allocataires ou qui n'atteignent pas le seuil d'éligibilité de 3 %.

- ▶ Les étudiants qui touchent l'APL, principalement « boursiers » et non rattachés au foyer de leurs parents ;
- ▶ Les retraités, rarement enregistrés à la CAF parce que les minimums vieillesse sont versé par la CARSAT* ;
- ▶ Les bénéficiaires du RSA* sont souvent en dessous du seuil de 3 % malgré leur situation de précarité.

Pour les bénéficiaires du RSA il est prévu de considérer le reste à vivre une fois toutes les charges déduites (conformément aux critères utilisés par la CAF).

3.8 - Les conseils de GAM

Ce dispositif est peu difficile à mettre en place, représente à la fois peu d'investissement financier et en temps, et s'appuie largement sur les partenaires sociaux. C'est pourquoi il a été adopté par d'autres métropoles (Bordeaux, Grand Lyon...) et est facile à pérenniser.

Éviter au maximum les démarches et apporter un maximum d'informations aux bénéficiaires afin d'optimiser le plus possible l'efficacité du dispositif.

Niveau de consommation	Base actuelle Grenoble	Base « normale »
1 personne	45	40
2 personnes	85	70
3 personnes	120	100
4 personnes	155	120
5 personnes et +	190	140

Exemple : Le reste à vivre retenu est souvent de 7 € par jour et par unité de consommation (UC) et comprend toutes les charges. Ainsi les ressources à prendre en compte pour calculer l'effort de 3 % = les ressources diminuées de ces « dépenses essentielles minimales » de 7 €/jour et par UC. Une personne au RSA ne disposera pas de 575 €/UC, mais de 575 € - 210 € soit 365 €/UC. Il s'agit de ses ressources « mobilisables ».

Un autre inconvénient est que les primes et aides ponctuelles complémentaires peuvent faire baisser le nombre de bénéficiaires (exemple de la prime d'activité qui a limité le nombre de ménage de 5 personnes). En suivant cette stratégie, l'allocation devrait évoluer en touchant plus de bénéficiaires et ainsi :

- ▶ Sur une aide moyenne inférieure de 33 € permettre de passer à 22 062 allocataires ;
- ▶ Inclure d'avantage les ménages de 1 et 2 personnes et les personnes non-allocataires de la CAF.

* CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail / RSA : Revenu de Solidarité Active

4 - Les aides curatives en cas de situations d'impayés (AXE 3)

4.1 - Objectif

Le diagnostic a montré que le recours aux aides « spécifiques eau » était assez limité parce qu'il se fait dans un contexte global de difficulté de paiement des factures d'eau, d'énergie ou de loyer. Contrairement aux autres dispositifs celui-ci est spécifique à l'eau.

Le FSL cible les ménages touchés par des impayés de factures d'eau. L'objectif de cette aide curative est de remettre les usagers en situation de paiement. Ce dispositif consiste au versement d'une aide réalisée directement aux usagers.

Le diagnostic territorial a montré que la Métropole contribue au FSL pour certaines communes (13). Au regard du montant des aides versées sur le territoire plus important que les contributions de la Métropole, elle a décidé d'étendre son dispositif FSL à l'ensemble de son territoire. Soit 161 000 € d'aide versée au lieu de 100 000 € actuellement. Le coût de l'action pour étendre le dispositif FSL serait de 15 000 €/an pour la Métropole, mais cette contribution reste très inférieure aux aides versées.

4.2 - Critères d'éligibilité

Les critères d'attribution du FSL sont définis au niveau du Conseil départemental de l'Isère. Les aides sont accordées sous condition de ressources. Pour les ménages de 1 personne, le plafond est de 1,5 RSA (750 €) et pour les ménages de 2 personnes et plus, le plafond est de 1,25 RSA (compte tenu du fait que le RSA augmente en fonction de la composition du ménage).

Ces critères conduisent à avoir un public moins diversifié et moins large que pour les CCAS, dont le critère retenu est le calcul d'un reste à vivre (notamment les travailleurs pauvres).

4.3 - Coût technique et financier de l'action pour GAM

La participation financière de la Métropole, calculée sur la base de 21 cts/€ par abonné, est de 16 856 € par an pour 54 000 € d'aides versées par le département en 2020. L'engagement financier de la Métropole représente donc 1/3 du montant global alloué sur le territoire. GAM n'intervient que dans le cadre du suivi statistique de l'action.

4.4 - Efficacité de l'accompagnement individualisé

33 communes sur 49 bénéficient du FSL. Le montant total des aides FSL est de 100 000 € sur l'eau potable pour 674 bénéficiaires, soit environ 145 €/an et par ménage aidé. Les aides CCAS sont quant à elles plus faibles (sur 4 CCAS, le montant global des aides eau aurait été de 8 500 € dont 5 700 € sur Saint-Egrève).

4.5 - Convention de fonctionnement établie avec les organismes d'aide :

Voir exemple de convention FSL en annexe de ce retour technique.

[Consulter le document](#)

4.6 - Les difficultés et action correctives

Le niveau de recours aux aides FSL est particulièrement faible à Grenoble où seulement 0,15 % des ménages sollicitent le FSL (alors que le niveau d'impayé serait de 2,2 % en moyenne). Il est assez élevé à Fontaine (1,3 % des foyers demandent l'aide FSL alors que le niveau d'impayé serait de 1,32 % en moyenne).

Le recours au FSL de Grenoble semble être assez complexe car les usagers doivent obtenir une attestation dans les CCAS puis aller faire signer cette attestation au niveau du service de l'eau. Une simplification de la démarche entrainerait probablement un recours plus important. Ces dispositifs affichent certaines limites, soulignées par les professionnels :

- ▶ Ils peuvent avoir des effets désincitatifs en empêchant les personnes de remettre en perspective leur niveau de consommation ;
- ▶ Ils « pénalisent » dans une certaine mesure les travailleurs pauvres, qui y ont moins facilement accès.

Enfin, l'objectif de ces aides est théoriquement de remettre les usagers en situation de « paiement », mais ce n'est pas forcément le cas. C'est pourquoi plusieurs actions ont été mises en place :

- ▶ Un travail a été engagé avec le service facturation pour évaluer le nombre d'usagers aidés via le FSL qui « ne le sollicitent qu'une seule fois » et ceux qui le sollicitent « régulièrement » ;
- ▶ Les services pourront évaluer également la typologie des usagers et les solutions qui ont été apportées par le service ou le FSL pour éviter un nouvel impayé ;
- ▶ Une coordination peut être mise en œuvre entre CCAS, FSL et service de l'eau, pour articuler, optimiser et évaluer les différents dispositifs ;
- ▶ Il pourrait également être envisagé de développer un outil de croisement des données d'impayés avec les données des publics identifiés comme précaires. Cela permettrait d'être proactif et d'anticiper l'accompagnement au paiement des factures.

En parallèle du dispositif FSL, la Métropole a mis en place des actions proactives de suivi des impayés et relance régulièrement les usagers, ce qui a conduit à mieux maîtriser et abaisser le taux d'impayés.

4.7 - Les conseils de GAM

La Métropole conseille d'avoir une action qualitative et de bien suivre le niveau d'impayés d'ores et déjà descendu en dessous des 2 % critiques sur son territoire.

5 - Le développement des points d'accès à l'eau pour les plus démunis (AXE 4)

5.1 - Objectif

Le diagnostic a montré que les publics les plus précaires étaient dans des situations difficiles notamment vis-à-vis de leur accès à l'hygiène et à l'assainissement :

- ▶ Les points d'accès à l'eau sont nombreux à Grenoble (un point d'eau pour 878 habitants sur le territoire), mais un développement de ces points d'eau hors de la ville centre, ainsi qu'une cartographie seraient intéressantes pour faciliter leur repérage ;
- ▶ Les accès aux douches et aux laveries sont eux plus limités et nécessiteraient à la fois un renforcement, mais également une approche intégrée (se laver et laver le linge simultanément) ;
- ▶ L'entretien des toilettes publiques, dont certaines ne sont pas gratuites, est jugé peu satisfaisant et nécessiterait un investissement plus conséquent, pour les plus précaires d'une part, mais aussi pour les touristes ou les usagers occasionnels, ce qui contribuerait à l'image de la Métropole ;
- ▶ Des installations de points d'eau et de sanitaires à proximité des 25 lieux de vie (campements de fortune) permettraient également d'améliorer les conditions de vie des occupants.

117 sans domicile fixe et 760 personnes vivraient dans des campements de fortune selon le Conseil départemental.

Les actions évoquées ci-dessus relèvent davantage de l'action sociale ou des services propreté et hygiène des communes que du service de l'eau, ce qui gêne son intervention.

La directive eau potable et notamment [l'article 1-A et B de l'Ordonnance n°2022-1611 du 22 décembre 2022](#) a introduit de nouvelles obligations pour les communes et leurs établissements publics de coopération. Ainsi, elles « prennent les mesures nécessaires pour améliorer ou préserver l'accès de toute personne à l'eau destinée à la consommation humaine ». « Ces mesures permettent de garantir l'accès de chacun à l'eau destinée à la consommation humaine, même en cas d'absence de raccordement au réseau public de distribution d'eau destinée à la consommation humaine, y compris des personnes en situation de vulnérabilité liée à des facteurs sociaux, économiques ou environnementaux. » Les personnes concernées par ce dispositif sont les personnes sans domicile fixe suivies par les associations (également non-allocataires de la CAF).

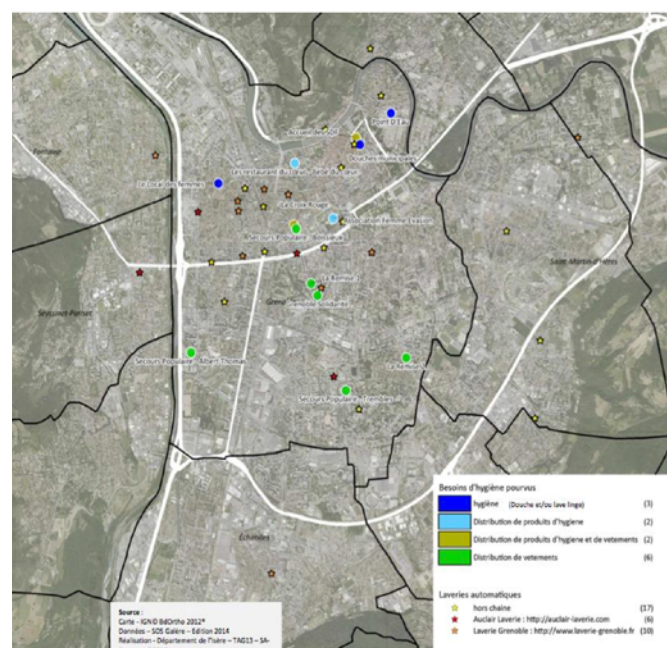
5.2 - Mise en œuvre

Ce sont en général des associations ou des CCAS qui prennent en charge les abonnements et les consommations. Une personne de la Métropole est en charge du suivi et des échanges avec les associations.

5.3 - Critères d'éligibilité

Toute personne sans domicile fixe présente sur le territoire de GAM.

Cartographie des lieux d'hygiène et des laveries automatiques sur le territoire de l'agglomération



Source : Conseil départemental de l'Isère, 2015

5.4 - Coût technique et financier de l'action pour GAM

La Métropole est intervenue par l'intermédiaire du service habitat pour verser une subvention à l'association POINT EAU de 500 000 € pour financer de nouveaux locaux destinés à accueillir des personnes précaires, afin de leur donner l'accès à des douches et des machines à laver.

De plus, la Métropole accompagne de nombreux projets et associations dans le cadre de sa politique de lutte contre le mal-logement : bidonville, sans-abris, squat, accueils de jour et de nuit. GAM consacre 0,05 ETP (1 jour par mois) sur la question consacrée à l'accès à l'eau des plus démunis, principalement tournée vers la coordination du travail avec les associations.

5.5 - Les difficultés et actions correctives

Il y a plusieurs difficultés à mettre en place des actions efficaces à destination des ménages sans domicile fixe :

- ▶ GAM ne dispose pas de la compétence sociale lui permettant d'agir en toute transparence ;
- ▶ Les personnes bénéficiaires ne peuvent être identifiées que par le biais des associations qui les prennent en charge ;
- ▶ Les situations des revenus des ménages sont complexes à obtenir (non-allocataires de la CAF).

Les démarches qui seront approfondies par la suite par GAM concernent l'élargissement du dispositif d'allocation eau au maximum d'allocataires possibles, en s'appuyant notamment sur les partenariats, associations ou CCAS, tissés par la Métropole dans le cadre de sa compétence d'appui au logement.

Il s'agit de se « greffer » en complétant les conventions existantes déjà avec les associations, pour ne pas « rajouter » d'interlocuteur en ajoutant une clause de prise en charge d'une partie de la facture d'eau, au-titre de « l'allocation eau ».

Les situations de revenu étant complexes à obtenir, les associations s'engagent à fournir la liste des personnes accompagnées (non-allocataires CAF).

Cette allocation eau pourrait être versée de 2 manières :

- ▶ Sur cette base, une aide équivalente à 18 m³ eau gratuits par personne et par an serait prise en charge par la Métropole, soit environ 60 € d'eau par personne et par an, en appliquant le tarif eau et assainissement pour 120 m³ ;
- ▶ À ce jour, 5 associations ont été identifiées, pour un total de 420 personnes accompagnées. Cela représenterait donc un montant d'environ 25 000 €.

5.6 - Les conseils de GAM

Travailler avec les acteurs de terrains, les associations, les CCAS, les services sociaux des communes, afin d'envisager des aides aux personnes précaires non-raccordées qui soient le plus efficaces possible.

6 - La pérennisation du dispositif

Réaliser un diagnostic de territoire est essentiel pour définir et mettre « un visage » sur la précarité. Cette démarche qualitative et quantitative préalable permet de définir les dispositifs les mieux adaptés et les plus efficaces sur le territoire, pour répondre aux besoins d'accès à l'eau des usagers précaires.

Un bilan du dispositif a été mené en 2022 et a donné lieu à des actions correctives. Les actions et les différents entretiens sont présentés dans la délibération jointe en annexe de ce retour technique.

[Consulter le document](#)

L'essentiel du temps consacré par GAM une fois les actions lancées, consiste principalement au suivi de ses actions et aux démarches avec les partenaires sociaux pour définir des objectifs communs et faire reculer la précarité hydrique sur le territoire.

Le tableau ci-dessous présente le budget consacré aux différentes actions :

Dispositifs	Coût estimatif annuel
Nouvelles actions	
Aide préventive eau (y compris les frais de gestion)	160 000 €
Généralisation de la participation au FSL (adhésion)	15 000 €
Actions de sensibilisation au sein des CCAS (plaquettes, kit économiseur)	10 000 €
Cofinancement des actions d'accompagnement aux économies d'eau	10 000 €
Cofinancement d'actions en direction des non raccordés	50 000 €
Total des nouvelles actions	255 000 €
Actions déjà en place	
Cofinancement de la plateforme précarité énergétique sur économie d'eau	10 000 €
Financement du FSL sur 100 000 abonnés	20 000 €
Total du budget solidarité eau	285 000 €

Source : note de synthèse sur les scénarios envisagés - 29/10/2015 - FORS Recherche sociale citéxia

Ces charges n'intègrent pas les 100 000 € d'aides aux impayés versées par le département dans le cadre du FSL. Le budget de l'eau et de l'assainissement est de 57 500 k€ HT. Le budget solidarité eau serait donc de 0,5 % du budget du service. (0,4 % pour les nouvelles actions).

Les montants étant relativement faibles, le dispositif peut être financé par une optimisation des charges de fonctionnement des services, dans le cadre des nouvelles mutualisations envisagées. Il n'y aurait donc pas d'évolution du prix de l'eau.

Vos contacts pour plus d'informations sur ce retour technique

Juliette VIALETON

Grenoble Alpes Métropole
Responsable du service Administration Générale
Département de l'Eau
04 76 59 59 58
juliette.vialleton@grenoblealpesmetropole.fr

David CHAUDRILLER

ASCOMADE
Chargé de mission Eau Potable

03 81 83 58 23
eaupotable@ascomade.org