

ASSEMBLEE DES USAGERS DE L'EAU

SEANCE 1

FEUILLE DE ROUTE « DROIT A L'EAU ET USAGERS »



04 mai 2023



18h à 20h30



Hôtel de la Métropole



42 participants

Le 04 mai 2023, l'Assemblée des usagers de l'eau s'est réunie pour partager avec l'ensemble de ses membres la **feuille de route « droit à l'eau » de la Régie publique**. C'est séance marque le début de la **concertation sur la tarification sociale et environnementale**.

Durant cette séance, l'assemblée des usagers a accueilli 2 nouveaux membres. L'assemblée compte à ce jour 110 membres et elle reste toujours ouverte.

Les objectifs de cette séance consistaient à introduire le sujet de la tarification, qui constituera le principal sujet de travail de l'Assemblée en 2023. La volonté de la Métropole et de la Régie de travailler à une **tarification sociale et environnementale est à replacer dans une ambition plus large d'un droit à l'eau effectif dans la métropole de Lyon pour toutes et tous**, et notamment les personnes pouvant se trouver en **situation de vulnérabilité**. Cette séance s'inscrivait également dans la continuité d'une précédente séance animée en 2022 sur la définition du droit à l'eau.



Etait présents :

- **Anne GROSERRIN**, Vice-Présidente déléguée au cycle de l'eau, Métropole de Lyon
- **Laurence BOFFET**, Vice-Présidente déléguée à la participation citoyenne, Métropole de Lyon
- **Florestan GROULT**, Vice-Président « Eau publique du Grand Lyon »

En annexe du présent compte-rendu, retrouvez le support de présentation PowerPoint

ORDRE DU JOUR :



- 1) Présentation de la feuille de route « droit à l'eau et usagers » de la Régie
- 2) Atelier de réflexion autour d'une ébauche de la définition du droit à l'eau (au regard des 5 principes de la feuille de route)
- 3) Atelier de travail sur les « vulnérabilités » dans l'accès à l'eau
- 4) Réaction des 4 représentants des usagers au CA
- 5) Programme de travail de l'assemblée des usagers

INTRODUCTION

Anne GROSERRIN, Vice-présidente déléguée au grand cycle de l'eau, souhaite la bienvenue aux participants et se dit très heureuse pour cette première séance de travail de l'assemblée des usagers de l'eau sur un sujet très important qui est la **tarification sociale et environnementale**.

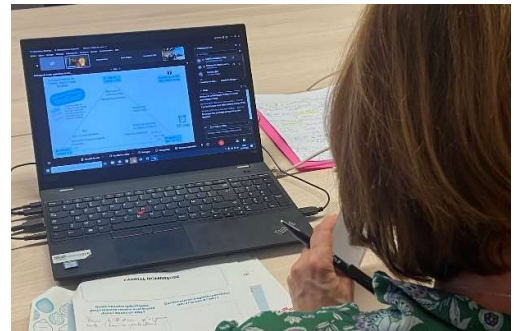
Le gouvernement a récemment sorti un « **plan eau** » dans lequel on retrouve la tarification sociale et environnementale qui est une compétence des collectivités territoriales (en tant qu'autorité organisatrice du service public de l'eau potable). La tarification est mentionnée comme un des axes de travail du gouvernement. Le travail de l'assemblée qui commence va être précurseur de cette réflexion nationale.

C'est un cycle qui s'ouvre avec un sujet complexe qui soulève plusieurs questions importantes auxquelles il faudra apporter des réponses et délibérer collectivement.

Laurence Boffet, Vice-présidente déléguée à la participation et aux initiatives citoyennes, note que cette séance marque le début de la réflexion sur **le sujet stratégique de l'année : la tarification sociale et environnementale de l'eau**. Un travail important a été fait jusque-là et a montré à quel point le sujet est complexe. Dans le programme, il y a une très grande intrication des travaux de l'Assemblée avec la réflexion des élus. Des rendez-vous politiques intermédiaires entre chaque séance seront réalisés dans la logique de co-construction qui caractérise l'assemblée.

L'implication élus, services et citoyens est très importante et nous devrions construire toutes les politiques publiques de la même manière. C'est la deuxième étape d'un cycle important qui a démarré depuis quelques mois avec les réflexions sur la gouvernance de la régie et la mise en place de l'assemblée des usagers.

Cette séance de présentation de la feuille de route « droit à l'eau et usagers » marque ainsi le début du cycle de concertation sur la tarification qui se fera en plusieurs phases dont la première « contextualisation et formation » permet aux membres de l'assemblée des usagers de monter progressivement en compétence.



Une partie des participants a suivi la séance à distance



1 LA FEUILLE DE ROUTE « DROIT A L'EAU ET USAGERS »

Florestan GROULT, Vice-Président « Eau publique du Grand Lyon », a présenté la feuille de route. Il a rappelé que c'est un processus qui a débuté en septembre 2022 avec un premier **atelier participatif** avant d'être discuté en **commission thématique** avec les élus au Conseil d'Administration de la Régie. Ce processus se poursuit en partageant **la feuille de route** avec l'assemblée des usagers afin de continuer de la façonner collectivement.



L'idée du retour en régie publique était de retrouver un mode gestion publique et de donner une nouvelle ambition au service public de l'eau potable. Un service public n'est pas simplement la gestion technique d'une infrastructure mais avant tout un instrument collectif qui rassemble les salariés, les citoyens, les services, les élus afin de **garantir l'effectivité d'un droit**. Qui dit eau potable, dit besoin essentiel, donc droit fondamental. **La régie publique devient le garant de l'effectivité de ce droit fondamental.**

A la suite de l'atelier de septembre 2022 sur le droit à l'eau et des travaux de la Commission, **5 principes politiques** ont émergé :

1.1 Principe 1 : Le droit à l'eau est au centre de la politique usagers qui prend son origine dans les besoins et est défini démocratiquement

Si on veut refaire société autour d'un besoin essentiel et de droits fondamentaux, il faut retrouver l'exercice démocratique. Il faut définir démocratiquement ce à quoi chaque citoyen/habitant du territoire a droit en termes d'accès à l'eau.

En réaction à ce premier principe, un participant note que la question du **droit à l'eau** doit être liée à la question de la **démocratie**. Il faudra ainsi chercher à construire les éléments du droit à l'eau avec une ambition d'aller au-delà du cadre de l'assemblée des usagers. Il est essentiel d'élargir davantage pour partager ces différents éléments.

1.2 Principe 2 : Tous les usagers sont inclus dans ce droit, et non plus seulement ceux qui sont "raccordés" et "abonnés" directs ou indirects

Le règlement actuel postule que le service public de l'eau potable ne devrait s'occuper que des personnes raccordées. Mais sur la Métropole de Lyon, il y a **plus de 25 000 personnes qui n'ont pas accès à un robinet d'eau**. Une évolution a été proposée et la responsabilité de la régie est **d'assurer l'accès à l'eau à l'ensemble des habitants du territoire y compris pour les non raccordés à un réseau via un robinet.**

1.3 Principe 3 : Le droit à l'eau pour tout.e.s est universel

Derrière ce principe, l'objectif est que **personne ne doit justifier de sa condition pour avoir accès au droit à l'eau : c'est un droit non négociable**. La régie publique n'utilisera pas l'eau comme moyen de pression et ne négociera pas une alimentation en eau potable pour les habitants de son territoire.

Un participant s'interroge sur comment lier ce 3^e principe avec le respect du paiement de l'eau par les abonnés. Comment va survivre la régie publique si elle est confrontée à ce genre de problème

Florestan GROULT précise que le droit à l'eau est universel mais dans cette universalité, ce sont ceux qui n'ont pas accès à l'eau que l'on va chercher à aider. Dans toutes les communes de France, du moment où on n'a pas un logement légal, on ne sera pas considéré par le service public de l'eau. La régie veut dépasser cette vision.

A noter qu'**aujourd'hui il est déjà interdit de couper l'eau pour des raisons d'impayé**. Par ailleurs, ce n'est pas parce qu'on ne paye pas

l'eau qu'elle est gratuite. Si une personne ne paye pas pour des raisons de précarité financière c'est parce qu'il y a la solidarité globale qui le prend en compte.

1.4 Principe 4 : Le service public essentiel doit dépasser la logique de “mieux faire vivre la pauvreté” mais chercher à la résorber

La régie veut proposer **un service public qui dépasse les logiques caritatives**. L'objectif est que tous les dispositifs qui seront mis en œuvre pour le droit à l'eau aient **une forme d'universalité permettant à chacun d'y prétendre sans avoir forcément à justifier d'une quelconque situation**. Toutefois, cet objectif d'universalité et d'inconditionnalité n'empêchera pas la Régie de mettre en place des dispositifs d'aides.

Selon un participant, la gratuité des premiers m³ devrait être une des priorités. Ce sujet est très souvent abordé par les locataires les plus pauvres du logement social.

Selon Florestan GROULT, il peut y avoir deux grandes approches : proposer **la gratuité des premiers m³** et **des aides**. Ce sont des sujets sur lesquelles il faudra réfléchir dans le cadre de la concertation sur la tarification sociale et environnementale.

1.5 Principe 5 : Les usages n'ont pas tous la même valeur, 1 m³ ≠ 1 m³

Dans un monde soumis au réchauffement climatique, où l'eau va devenir une ressource rare, 1 m³ ne peut plus être égal à 1 m³ : **selon l'usage social qu'on fait de l'eau, elle a une valeur différente**. Cet usage social doit aussi être défini démocratiquement avec l'Assemblée des usagers. Une eau vitale, une eau de confort et une eau de luxe ne peuvent pas être considérées de la même manière dans la grille tarifaire.

En réaction, un participant pense que le principe 1 m³ ≠ 1 m³ risque de pénaliser certaines formes d'usages. Avec la raréfaction de l'eau, il faudra réguler les conflits d'usage et peut être pénaliser les usagers qui gaspillent l'eau (piscine...). Il faudra également avoir une réflexion sur l'usage de l'eau dans les hôpitaux.

2 LES “BRIQUES” THEMATIQUES

Les 5 grands principes du droit à l'eau vont par la suite se décliner en différents dispositifs. Pour arriver à l'effectivité de ce droit à l'eau, 8 briques thématiques sont nécessaires :

- **Un plaidoyer droit universel à l'eau** : il faudra dépasser la définition démocratique pour aller la porter aussi au-delà des membres de l'assemblée
- **L'accès à l'eau et à l'hygiène pour tous** (bornes fontaine, les bains-douches, rampe d'eau...)
- **La relation usagers et le règlement de service**
- **La tarification** (sujet principal de l'année 2023)
- **Les mesures sociales complémentaires** : il s'agit de réfléchir à des mesures sociales pertinentes à mettre en œuvre
- **La politique d'encaissement et de recouvrement** : réfléchir à quel moment et comment recouvrer les impayés en fonction de la situation des usagers
- **La coopération internationale** (solidarité avec d'autres territoires hors métropole/France). Il existe un fond international qui finance des projets dans certains pays comme le Madagascar.
- **Enjeux des autres politiques métropolitaines** : l'eau potable s'interface avec d'autres politiques publiques comme la gestion de la ressource au niveau de l'agriculture, le risque d'inondation, le cycle de l'eau, l'assainissement, l'aménagement...

Pour l'instant les travaux porteront principalement sur la tarification mais des modes de travail seront établis pour élaborer collectivement la conception des autres thématiques.

Selon un participant, il manque une référence à la crise écologique. Il faudrait peut-être dire, qu'il y aura des restrictions d'usage et que ce n'est pas un groupe de personnes qui l'interdit, mais plutôt le climat.

Une des missions confiées à la Régie c'est également la **protection de la ressource** et ce volet se retrouve dans la dimension environnementale de l'eau. Sur cette question, la commission protection de la ressource aura tout un travail à faire. L'assemblée des usagers sera également saisie de tous ces sujets ultérieurement.

La coopération entre les territoires est aussi un enjeu important. La coopération entre les bassins est essentielle d'autant plus que le Rhône alimente de nombreux territoires.

Sur la coopération entre les territoires voisins, il faut noter que la Métropole est membre et partie prenante d'instances à l'échelle des **bassins versants** notamment l'agence de l'eau. La Métropole est présente dans plusieurs organisations comme le Schéma d'aménagement et de gestion des eaux (SAGE) de l'Est Lyonnais.

3 ATELIER DEFINITION DROIT A L'EAU

Les participants ont eu à réfléchir en sous-groupes sur une ébauche de définition du droit à l'eau.

Selon eux, il faudrait en **préambule** mettre l'accent sur le fait que :

- L'eau est **nécessaire à la vie** et à la **dignité humaine** et, plus largement, pour l'ensemble du vivant (plantes, animaux, insectes)
- **L'eau est une ressource qui sera de plus en plus rare** et qu'il faudrait la **préserver**
- Il faudrait également faire **référence à la crise écologique**

Les éléments clés de définition qui ressortent sont :

- **Le droit à l'eau comme une réponse aux besoins élémentaires avec une eau de qualité**
 - o Réponse aux **besoins naturels et primaires** des personnes
 - o Accès à une **eau gratuite** permettant de satisfaire les besoins vitaux de chacun (20L/jour)
 - o Accès une eau potable sans toxines (biologique et chimique)
- **Le droit à l'eau comme un accès inconditionnel**
 - o Accès à l'eau potable **pour tous**, indépendamment des conditions économiques et sociales, et en tenant compte du **type d'usage**
 - o Accès universel, inconditionnel et sans discrimination à une eau de qualité
- **Le droit à l'eau comme un accès responsable et dans le respect de l'environnement**
 - o Le droit à l'eau ne doit pas générer du gaspillage
 - o Il doit être source d'une responsabilité individuelle et collective
- **Un « droit à une facture »**

Quelques formulations proposées :

- *« Un accès inconditionnel mais responsable pour subvenir aux besoins vitaux des individus et de la société »*
- *« Le droit à l'eau doit permettre de répondre aux besoins essentiels et vitaux (boire, cuisiner, l'hygiène, se laver, laver ses vêtements, nettoyer son logement) de tous les êtres humains qui sont présents sur le territoire de manière permanente ou temporaire (pas que des grands lyonnais) »*

- « Le droit à l'eau doit assurer un accès à une quantité adéquate d'eau salubre pour prévenir la mortalité due à la déshydratation et pour réduire le risque de transmission de maladies d'origine hydrique ; un accès à une quantité adéquate pour la consommation, la cuisine et pour l'hygiène personnelle et domestique »
- Il est également proposé de reprendre la première phrase de la définition de l'ONU « le droit à l'eau consiste en « un approvisionnement suffisant, physiquement accessible et à un coût abordable, d'eau salubre et de qualité acceptable pour les usages personnels et domestiques de chacun »



Les questionnements soulevés :

- Quelle définition du droit à l'eau pour les entreprises ?
- Quelle définition du droit à l'eau pour les agriculteurs ?

4 ATELIER DE TRAVAIL SUR LES VULNERABILITES

Les participants ont eu à imaginer, à l'aide de fiches, des **profils d'habitants qui sont ou qui pourraient être en situation de vulnérabilité dans leur accès à l'eau**. Une fois les profils identifiés, l'objectif était de voir **comment la tarification sociale et environnementale pourrait réduire ces vulnérabilités**.

Ainsi plusieurs barrières à l'accès à l'eau ont été confirmées ou rajoutées :

- **Les barrières physiques**
- **Les barrières monétaires**
- **Les besoins particuliers**
- **Le mal logement**
- **Le manque d'autonomie**



Les participants ont également souligné qu'au-delà de situations bien identifiées, il pouvait exister des **situations temporaires de fragilité** dans la mesure où la situation d'une même personne peut changer et la rendre vulnérable (accident de travail, perte d'emploi, séparation...).

4.1 Les barrières physiques

Derrière ce type de barrière, les participants ont identifié des **situations où les besoins les plus élémentaires ne sont pas satisfaits (boire, se laver, laver ses habits, hygiène...)** du fait d'un **manque de raccordement et d'équipements adaptés**. De manière générale, les profils identifiés sont les personnes vivant à la rue, dans les squats ou dans les campements comme :

- **les sans domicile fixe**
- **les majeurs/mineurs non accompagnés**
- **les migrants**
- **les gens du voyage**

Pour réduire leur vulnérabilité, il est proposé **d'installer des points d'eau, des bains-douches publics, avoir des branchements** dans les lieux d'accueil permanents.

4.2 Les barrières monétaires

Dans cette catégorie, les participants ont pointé **les difficultés d'accès à l'eau liées à la pauvreté et à la précarité financière, difficultés à payer sa facture** (cherté de l'abonnement notamment). 4 grands types de situation ressortent des exemples proposés par les participants :

Les personnes en précarité monétaire du fait de leur absence d'activité professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> - les personnes précaires dépendantes des aides sociales (RSA, AAH...) - les chômeurs sans droits - les étudiants - les personnes malades ou en situation de handicap avec des difficultés à trouver un emploi
Les personnes pour lesquelles l'eau est nécessaire à une activité professionnelle réalisée à domicile et justifiant donc une consommation importante	<ul style="list-style-type: none"> - une assistante maternelle avec de faibles revenus
Les familles	<ul style="list-style-type: none"> - les familles nombreuses - les familles monoparentales au SMIC avec au moins 3 personnes dans le foyer
Les situations de non-recours	<ul style="list-style-type: none"> - Personnes vulnérables inconnues de la Métropole (non-recours)

Pour certains, la tarification pourrait aider à réduire ces vulnérabilités, notamment avec la **mise en place de la gratuité des premiers m³ répondant aux besoins vitaux**. Selon eux, la gratuité des premiers m³ permettrait de modérer le montant de la facture et de mieux s'adapter aux ressources économiques de ces usagers.

Un point d'attention a été relevé par rapport à la **cherté du prix de l'abonnement** qui limite les économies réalisées par un ménage qui ferait attention à sa consommation.

4.3 Les besoins particuliers

En termes de besoins spécifiques, les profils de vulnérabilité qui ressortent le plus sont :

- **Les familles nombreuses** qui, au regard du nombre de personnes à charge, consomme une quantité d'eau très élevée pour ses besoins (boire, se laver, cuisiner, lessive, entretien de la maison...).
- **Les familles accueillantes et solidaires** : les couples qui, au nom de la solidarité, accueillent dans leur foyer une famille sans droit.
- **L'assistante maternelle**, dont l'activité professionnelle et les besoins de son ménage font qu'elle a besoin d'une consommation importante en eau presque équivalente à celle d'une famille nombreuse. La vulnérabilité de l'assistante maternelle et de la famille nombreuse pourrait être accentuée par un faible niveau de revenus.
- **Les personnes en situation de handicap ou personnes malades** qui ont des besoins plus importants en eau qu'une personne en bonne santé (boire, prendre régulièrement ses médicaments, hygiène...)
- **La femme enceinte ou allaitante** dont les besoins en eau augmentent (hygiène...)
- **Les enfants** durant les périodes de fortes chaleurs
- **Les personnes en collocation (étudiant...)**



Selon les participants, il faudrait envisager un système de **tarification qui prendra en compte le nombre de personnes vivant dans le foyer**. Au regard des besoins importants, mais légitimes en eau, **une tarification**

progressive pourrait pénaliser des profils comme les familles nombreuses et les assistantes maternelles (si la tarification ne prend pas en compte les enfants qu'elles gardent).

L'assistante maternelle peut aussi ne pas être vulnérable, si elle a des revenus proportionnels à l'augmentation des personnes à charge.

4.4 Le mal logement

Les participants ont rajouté le **mal logement** comme un des facteurs de vulnérabilité dans l'accès à l'eau. Il s'agit des personnes vivant dans des **logements mal isolés ou mal ventilés, des logements insalubres avec un réseau domestique impactant la qualité de l'eau, avec des fuites d'eau récurrents**. Les personnes qui vivent dans ces situations de mal logement peuvent également être fragilisées par les barrières monétaires.

Il serait important et nécessaire de veiller à la **qualité du réseau et des équipements dans les logements**.

4.5 Le manque d'autonomie

Dans cette catégorie de vulnérabilité, les participants évoquent les **personnes ayant des besoins spécifiques en eau mais qui sont fragiles par leur manque d'autonomie, soit physique, soit du point de vue de leur âge**. Les principaux profils identifiés sont :

- **Les personnes âgées vivant seules et les personnes à mobilité réduite** qui, au-delà de leur besoin spécifique en eau, vont consommer une quantité importante d'eau du fait de la lenteur dans leurs mouvements (pour prendre une douche par exemple). Ils pointent également le **risque pour ce type de profil de situations de privation**, si la personne éprouve d'énormes difficultés à se déplacer jusqu'au robinet (cela pourrait décourager la personne).
- **Les enfants** ont des besoins en eau qui peuvent être plus importants que les adultes (boire, prendre un bain, toilette, eau de loisir nécessaire à son développement, se rafraîchir en périodes de fortes chaleurs...). Ils ne sont pas autonomes dans la mesure où ils dépendent de leurs parents qui peuvent autoriser, limiter ou interdire certains usages de l'eau.

Plus largement, la **difficulté d'accès à l'information** pourrait également constituer un facteur de fragilité et de non accès à un droit à l'eau.

Il faudrait, selon certains participants, mettre en place un **volume forfaitaire modulable en fonction du handicap**, des **subventions à l'installation d'équipements spécifiques**, ou encore avoir des « **chèques eau** » à l'image des « **chèques énergie** ». Si la **tarification prend en compte le nombre de personnes occupant le foyer**, les usages des enfants seront pris en compte dans la facture.



Ci-dessous, 2 exemples de fiches rédigées par les participants :

ASSEMBLEE DES USAGERS DE L'EAU

FAMILLE NOMBREUSE

Martine, 35 ans, a 5 enfants à charge et les élève seule.

<p>Je suis vulnérable au regard de mes besoins spécifiques en eau</p> <p>Pour économiser l'eau, je fais prendre les enfants des bains collectifs 2 fois par semaine. Les autres jours, c'est une toilette de chat "au gant". Pour un pipi, personne dans la famille ne tire la chasse d'eau sauf 2 fois par jour. Mes enfants font eux-mêmes la vaisselle et la machine à laver tourne 1 fois par semaine.</p>	<p>Je suis vulnérable au regard de ma situation sociale</p> <p>Mon salaire me permet tout juste de loger et nourrir et nourrir ma famille. J'ai beau limiter les usages de l'eau, ma facture est trop élevée surtout à cause de l'abonnement. L'abonnement est trop cher.</p>
---	--

En quoi la tarification sociale et environnementale pourrait-elle jouer sur sa situation ? [avantages attendus et/ou points d'attention]

Si je ne payais pas les premiers m³ d'eau qu'utilise chaque membre de ma famille, je pourrais amener mes enfants au théâtre ou en colonie de vacances.

ASSEMBLEE DES USAGERS DE L'EAU

JEUNE INTERIMAIRE

<p>Je suis vulnérable au regard de mes besoins spécifiques en eau</p> <p>Je vis dans un logement insalubre, où le réseau domestique ne garanti plus la qualité de l'eau ainsi que ma consommation</p>	<p>Je suis vulnérable au regard de ma situation sociale</p> <p>Il m'est difficile de retrouver un logement. Je n'ai pas le détail de mes charges (propriétaire particulier)</p>
--	--

En quoi la tarification sociale et environnementale pourrait-elle jouer sur sa situation ? [avantages attendus et/ou points d'attention]

Il faudrait un droit regard sur la qualité des installations dans les logements, de la solidarité sur la modernisation et la rénovation des équipements.

Réaction des 4 représentants des usagers au conseil d'administration

Ils ont d'abord remercié tous les participants de l'assemblée des usagers de l'eau qui, rentre de plus en plus dans le vif du sujet.

Une nouvelle politique de l'eau est à construire collectivement afin que les élus puissent s'en servir comme levier pour le droit d'accès à l'eau. C'est un travail important à mener entre les usagers, les élus et les services.

Les représentants des usagers au conseil des usagers ont précisé qu'ils voulaient que la feuille de route « droit à l'eau et usager » soit présentée à l'assemblée des usagers afin de pouvoir se nourrir de l'ensemble des réactions et contributions.

Ils retiennent une remarque assez importante qui été soulevée notamment le **manque de référence à la crise écologique**. Selon eux, il est important de rappeler que ce n'est pas l'assemblée des usagers qui va réglementer, interdire ou limiter les usages. C'est la prise en compte (par un groupe de personnes) des enjeux majeurs, des crises économiques qui vont s'appliquer à tous pour le bien commun et l'avenir commun.



5 CALENDRIER

