



# Prix de l'eau Opération transparence : premier bilan

**Dossier de presse  
21 mars 2012**



## Prix de l'eau, opération transparence : premier bilan

### Le service de l'eau demeure opaque et inéquitable

60 Millions de consommateurs et La Fondation France Libertés présentent le premier bilan de la grande enquête collaborative « prix de l'eau : opération transparence » lancée en mars 2011. Près de 10 000 consommateurs se sont inscrits sur le site [www.prixdeleau.fr](http://www.prixdeleau.fr) pour participer à cette vaste enquête. L'analyse des 4 000 factures exploitables révèle que l'abonné au service de l'eau n'est pas toujours en mesure de savoir ce pour quoi il paie. Les factures sont illisibles, certains intitulés sont incompréhensibles, les dates sont parfois incohérentes, les tranches tarifaires ne sont pas précisées...

➤ **Moins on consomme plus c'est cher !**

L'étude des factures montre que les usagers qui utilisent le moins d'eau sont ceux qui paient le plus cher au mètre cube. Abonnement compris, ceux qui consomment moins de 30 m<sup>3</sup> paient 5,40 €/m<sup>3</sup>, tandis que ceux qui ont une consommation de plus de 120 m<sup>3</sup> ne paient que 3,08 €/m<sup>3</sup>.

➤ **A peine 9% de factures totalement conformes.**

Une analyse détaillée de 220 factures a permis d'évaluer la conformité des factures à l'arrêté du 10 juillet 1996 qui les encadre. Elles sont globalement conformes, mais seulement 9 % d'entre elles le sont totalement !

Ce premier bilan montre le chemin qu'il reste à parcourir pour un service de l'eau vraiment transparent. C'est pourquoi 60 Millions de consommateurs et France Libertés demandent :

- **des factures plus compréhensibles, avec une révision de l'arrêté les encadrant ;**
- **des tarifs plus équitables, avec l'instauration d'un tarif social et la généralisation d'une véritable progressivité des tarifs du service de l'eau ;**
- **que la loi oblige les gestionnaires de l'eau de toutes les communes à transmettre les indicateurs clés de performance à l'Observatoire national de l'eau ;**
- **un état des lieux des investissements qui devaient être consacrés à la rénovation des canalisations.**

Ce premier bilan démontre la nécessité de poursuivre nos actions en faveur de l'amélioration de la gestion de l'eau en l'étendant à la qualité de l'eau. Nous incitons les consommateurs à participer à nos enquêtes sur le site [www.prixdeleau.fr](http://www.prixdeleau.fr).

**Contacts presse :**

**France Libertés :**

Sophie Nunziati, 01 53 00 11 06,  
[snunziati@agenceverte.com](mailto:snunziati@agenceverte.com)

**60 millions de consommateurs :**

Anne-Juliette Reissier, 01 45 66 20 35,  
[aj.reissier@inc60.fr](mailto:aj.reissier@inc60.fr)

# 21 mars 2011 - 21 mars 2012

## Une année d'action pour la transparence du prix du service de l'eau

**Le 22 mars 2011, France Libertés et 60 millions de consommateurs ont lancé à l'occasion de la Journée Mondiale de l'eau une grande enquête collaborative intitulée «Prix de l'eau : opération «transparence»**

Cette Grande Enquête citoyenne est accompagnée d'une plateforme de partage d'informations et de contenus pédagogiques visant à informer et à sensibiliser les citoyens et les élus : [www.prixdeleau.fr](http://www.prixdeleau.fr).

Grâce à cette plateforme, il est possible d'engager à la fois les citoyens et les élus à compléter une base d'informations qui regroupe, d'une part, les données publiques que possède l'ONEMA, et, d'autre part, les chiffres dont disposent les usagers de l'eau par l'intermédiaire de leur facture (consommation et tarification), mais aussi à s'informer sur les grands enjeux de l'eau.

**Juin 2011 : l'opération transparence se mobilise contre les fuites**

1,3 milliard de mètres cubes d'eau potable sont gaspillés en France chaque année à cause de fuites dans les canalisations collectives ! Ces pertes gigantesques sont un indicateur d'alerte sur l'état du réseau de canalisations en France. Elles révèlent aussi l'absence d'informations fiables sur l'eau. Aujourd'hui, personne n'est capable de dire avec précision d'où viennent les fuites.

Dans le cadre de « l'opération transparence » sur l'eau, France Libertés et 60 millions de consommateurs se mobilisent à nouveau pour sensibiliser l'opinion au problème du gaspillage et inciter les collectivités à renseigner la base de données de l'Observatoire des services publics d'eau et d'assainissement (Onema).

Depuis, un premier pas a été franchi. Un décret, paru le 27 janvier dernier, impose un inventaire du réseau de canalisations avant la fin 2013.

**Octobre 2011 : [www.prixdeleau.fr](http://www.prixdeleau.fr) lance une mobilisation des locataires et propriétaires en habitat collectif sur leur consommation d'eau**

Six mois après le lancement de l'opération transparence, force est de constater que les données collectées concernent principalement les habitations individuelles. Les propriétaires et les locataires en habitat collectif ne sont pas informés sur le prix de l'eau ni sur sa qualité. Or, 30% de la consommation annuelle en eau des ménages se fait en habitations collectives, ce qui représente un montant de près de 3 milliards d'euro par an.

À l'occasion du salon de l'ARC (Association des Responsables de Copropriété), 60 millions de consommateurs et la Fondation France Libertés invitent tous les résidents en habitat collectif, à signer la pétition «eau du robinet, transparence à tous les étages» sur [www.prixdeleau.fr](http://www.prixdeleau.fr). Propriétaires et locataires demandent ainsi à accéder à toutes les informations figurant sur les factures d'eau, aussi bien le prix que la qualité.

**22 mars 2012, premier bilan et premier constat : le prix de l'eau demeure opaque et inéquitable.**

L'analyse des 4 000 factures exploitables révèle que l'abonné au service de l'eau n'est pas toujours en mesure de savoir ce pour quoi il paie.

Ce premier bilan démontre la nécessité de poursuivre nos actions en faveur de l'amélioration de la gestion de l'eau.

# Arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées

NOR: FCEC9600130A

Le 19 mars 2012

Le ministre délégué aux finances et au commerce extérieur,

Vu le code de la consommation, notamment son article L. 113-3 ;

Vu le code général des collectivités territoriales, notamment les sections 1 et 2 du chapitre IV du titre II du livre II ;

Vu le code des communes, notamment les articles R. 372-6 à R. 372-17 relatifs au régime financier des services d'assainissement et aux redevances d'assainissement ;

Vu la loi n° 92-3 du 3 janvier 1992 sur l'eau, notamment son article 13-2, et le décret n° 93-1347 du 28 décembre 1993 pris pour son application ;

Vu le décret n° 89-3 du 3 janvier 1989 modifié relatif aux eaux destinées à la consommation humaine ;

Vu le décret n° 94-841 du 26 septembre 1994 relatif aux conditions d'information sur la qualité de l'eau distribuée en vue de la consommation humaine ;

Vu l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix ;

Le Conseil national de la consommation consulté,

## Article 1

Toute facture d'eau aux abonnés comprend trois rubriques distinctes ainsi dénommées :

- distribution de l'eau ;
- collecte et traitement des eaux usées ;
- organismes publics.

Toutefois, lorsqu'il est établi des factures distinctes pour chacun des services, ou si l'un des services ne donne pas lieu à facturation, la rubrique sans objet peut ne pas être mentionnée.

En cas de traitement non collectif des eaux usées, la rubrique Collecte et traitement des eaux usées peut être remplacée par la rubrique "Contrôle et, le cas échéant, entretien de l'installation du système d'assainissement individuel".

## Article 2

Les rubriques Distribution de l'eau et Collecte et traitement des eaux usées comportent :

Pour les factures non forfaitaires, deux sous-rubriques :

- l'abonnement, correspondant à la partie fixe de la facturation ; si les dispositions choisies par la collectivité pour sa tarification prévoient une distinction des frais de location et / ou d'entretien du compteur et du branchement, ceux-ci doivent faire l'objet de plusieurs lignes à part, la facture devant faire apparaître un montant totalisé de l'ensemble de ces éléments ;
- la consommation, correspondant à la partie variable de la facturation en fonction du volume consommé par l'abonné.

Pour les factures forfaitaires, le volume et le montant du forfait et le prix du mètre cube d'eau supplémentaire sont indiqués distinctement. La facture mentionne également les références de l'autorisation préfectorale de la facturation forfaitaire, prise en application du décret du 28 décembre 1993 susvisé.

Les différentes rubriques distinguent, en plus des mentions correspondant à leur globalité, la ou les parts des distributeurs et celles des collectivités ou des établissements publics de coopération intercommunale. Les libellés suivants doivent être utilisés si possible avec un caractère différent : " part distributeur ", " part communale " ou " part intercommunale ". Lorsqu'il en existe plusieurs, le nom de chacun d'eux doit être ajouté ou substitué à ce libellé.

La rubrique Distribution de l'eau comporte la sous-rubrique Préservation des ressources en eau (agence de l'eau).

## Article 3

Modifié par Arrêté du 22 février 2008 - art. 1

La rubrique " Organismes publics " distingue les redevances suivantes :

- lutte contre la pollution (agence de l'eau) ;
- modernisation des réseaux (agence de l'eau) ;
- Voies navigables de France (VNF).

Dans les départements d'outre-mer, les mots : " agence de l'eau " sont remplacés par les mots : " office de l'eau " en cas de recouvrement de ces redevances par l'office de l'eau compétent. La ligne Voies navigables de France doit mentionner la référence de la décision de la collectivité de répercuter cette redevance sur le prix de l'eau facturé à l'utilisateur.

NOTA:

Le présent arrêté entre en vigueur un mois après la date de sa publication au Journal officiel pour les communes ou établissements publics de coopération intercommunale de plus de 10 000 habitants, et six mois après la date de sa publication au Journal officiel dans les autres cas.

#### **Article 4**

Pour chacune de ces rubriques et sous-rubriques, la facture doit faire apparaître le prix unitaire hors taxes, le montant hors taxes et le taux de T.V.A. applicable.

Pour les rubriques dont le montant est fonction du volume consommé, ce volume doit figurer en face de chacune des rubriques et sous-rubriques concernées.

La facture mentionne également le montant global hors taxes et toutes taxes comprises.

#### **Article 5**

Chaque facture émise doit comporter les informations suivantes :

- le nom et l'adresse du service de distribution de l'eau et/ou de collecte et de traitement des eaux usées ;
- les coordonnées téléphoniques et les horaires d'ouverture du service à appeler par l'utilisateur en cas de demande d'information ou de réclamation ;
- le numéro de téléphone à appeler en cas d'urgence ;
- la date limite de règlement de la facture et les modalités de paiement.

#### **Article 6**

Les niveaux des anciens et des nouveaux index retenus ainsi que le montant du volume consommé sont mentionnés. En cas de facturation intermédiaire, basée sur un volume estimé, ces indications ne sont pas obligatoires.

Le solde restant dû sur les précédentes factures doit être rappelé.

#### **Article 7**

Les périodes de facturation doivent figurer dans tous les cas.

Dans le cas de factures intermédiaires basées sur des volumes estimés de consommation, le caractère estimatif de la facture doit être mentionné ainsi que la période de référence retenue. Le mode d'évaluation de cette estimation doit avoir été porté à la connaissance de l'abonné.

#### **Article 8**

Modifié par Décret n°2003-462 du 21 mai 2003 - art. 2 (V)

Les éléments essentiels de la note de synthèse annuelle ou de la synthèse commentée de la qualité de l'eau établie par la direction départementale des affaires sanitaires et sociales, en application des articles D. 1321-103 et D. 1321-104 du code de la santé publique, doivent être portés à la connaissance de l'abonné, une fois par an, à l'occasion d'une facturation.

## **Article 9**

Tout changement significatif total ou partiel du tarif, correspondant à une modification des conditions dans lesquelles le service est rendu, doit être mentionné au plus tard à l'occasion de la première facture où le nouveau tarif s'applique en précisant le tarif concerné et la date exacte d'entrée en vigueur.

## **Article 10**

Chaque abonné doit avoir la possibilité de s'acquitter des sommes dues dans l'année au moins par deux paiements. Un nombre plus élevé de paiements peut être proposé en fonction du montant global de la facture annuelle à échelonner.

## **Article 11**

Les opérations particulières résultant de la mise en place d'un nouveau contrat ou de la réalisation de prestations ponctuelles donnent lieu à des facturations ou à des rubriques séparées.

## **Article 12**

Les dispositions du présent arrêté entrent en vigueur le 1er janvier 1998 pour les communes ou établissements publics de coopération intercommunale de plus de 30 000 habitants.

Pour les communes ou établissements publics de coopération intercommunale compris entre 10 000 et 30 000 habitants, la date d'entrée en vigueur est fixée au 1er janvier 1999.

Pour les communes ou établissements publics de coopération intercommunale de moins de 10 000 habitants, la date d'entrée en vigueur est fixée au 1er juillet 2000.

## **Article 13**

Le directeur général de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

YVES GALLAND