



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE LA RÉGION GUADELOUPE

PREFET DE LA GUADELOUPE

Plan Eau DOM

Synthèse des groupes de travail usagers/opérateurs sur la facturation

Juillet 2018



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**PRÉFET DE LA
RÉGION
GUADELOUPE**

**PRÉFET DE LA
GUADELOUPE**

Introduction

Contexte des groupes de travail :

Au cours d'une réunion en préfecture organisée lors du déplacement des ministres A. Girardin et S. Lecornu au premier trimestre 2018, S. Lecornu a souhaité que le préfet organise dans les 15 jours suivant sa visite une réunion concernant la facturation.

Cette réunion s'est tenue le 19 mars 2018 en préfecture et il a été décidé de créer 4 groupes de travail qui se réuniraient 2 fois pour produire des livrables.

4 thèmes ont été définis en séance :

- Droit et obligation des abonnés et de l'opérateur (information)+ formation des personnels. Production d'un document partagé. Pilotage : Médiation de l'eau/ État SGAR ;
- Information sur les travaux projetés et en cours : pilotage État DEAL ;
- Facturation : Compteurs, adressage, bases de données, recouvrement. Pilotage RENOC et DRFIP ;
- Tarification,/tarification sociale. Pilotage État DEAL.

Déroulé-calendrier

- 2 séquences de travail de 3h par atelier réparties au cours des mois de mai et juin 2018 ;
- Un livrable par séquence de travail proposé par le pilote et validé par les participants ;
- Une synthèse globale proposée au préfet et rendue publique contenant des propositions d'actions à mettre en œuvre.

Participants

Toutes les collectivités et les associations d'utilisateurs ayant participé à la réunion du 19 mars 2018 ont été conviées aux ateliers.

Liste des collectivités et des associations représentées lors des ateliers en annexe 1.

Suites données à ces travaux

Les livrables de ces travaux constituent un état partagé entre opérateurs et usagers sur la question de l'eau potable. La Commission régionale de l'Eau pourra s'appuyer sur ces derniers pour mettre en œuvre les actions nécessaires à la restauration d'une situation satisfaisante. Certaines propositions d'actions seront par ailleurs mises en œuvre dans le cadre du Plan Eau DOM (par exemple chiffres clés de l'eau ou site web dédié aux usagers).



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**PRÉFET DE LA
RÉGION
GUADELOUPE
PREFET DE LA
GUADELOUPE**

GT Information sur les droits et obligations des abonnés et opérateurs

La réunion du 29 mai a permis aux participants d'échanger de faire le constat que sur certains points les avis des opérateurs et des consommateurs étaient convergents et pour d'autres très divergents voire en opposition.

Afin de construire un document commun sur les droits et obligations des abonnés et des opérateurs, la seconde réunion a été consacrée à bâtir un modèle partagé entre usagers et opérateurs de la relation contractuelle usager-opérateur optimale. Le tableau de synthèse ci-dessous rend compte de ces échanges. Il présente en colonne de gauche le modèle optimal, en colonne centrale les difficultés rencontrées et en colonne de droite des bonnes pratiques à reprendre pour améliorer la situation.

Le modèle est construit selon les différentes temporalités de la relation contractuelle fournisseur de service-client qui sont ensuite déclinées. Concernant la facturation et la tarification qui font l'objet du travail d'un autre groupe, les éléments ont été intégrés a minima pour laisser toute leur place aux conclusions des autres groupes de travail.

L'accès à l'eau

	Modèle selon lequel cela devrait fonctionner	Les problèmes constatés	Bonnes pratiques, des exemples vu ailleurs.
Raccordement d'un usager	<p>Demande de branchement peut se faire par courrier, par mail ou en agence ;</p> <p>Communication des pièces à fournir+ délais d'obtention ;</p> <p>Mètreur se déplace et propose devis pour travaux au futur abonné ;</p> <p>Devis accepté par le client et réglé en totalité par l'utilisateur)+ attestation signée par le client qu'il a bien reçu le règlement de service.</p>	<p>Obligation de se déplacer à l'accueil physique (CAPEX) ;</p> <p>Délai d'obtention pour l'utilisateur parfois trop long ;</p> <p>Quand un permis est accordé la question du raccordement n'est pas toujours bien examinée par les services d'urbanisme (coordination urbanisme/SP eau).</p>	<p>Création Agence en ligne traitant à terme le raccordement en ligne</p> <p>Prévoir des vidéos de type CONSOMAG diffusées sur les Télé locales ;</p> <p>Validation des permis de construire après avis obligatoire de l'opérateur ;</p> <p>Tracer la remise du règlement de service via moyens numériques.</p>
Informations précontractuelles (caractéristiques du service, prix, médiation, etc.)	<p>Dès les premiers contacts entre usager et opérateur remise du contrat, du règlement de service (conforme à la réglementation).</p>	<p>Aucune information donnée ni conseil ;</p> <p>Pas d'information de l'utilisateur non raccordé.</p>	<p>Document remis lors du contact d'ouverture du compteur ;</p> <p>Informations sur le site de l'opérateur ;</p> <p>Information de l'utilisateur visible et claire sur l'obligation d'avoir un contrat et les conséquences du non-respect de cette obligation.</p>
Le contrat d'abonnement au service de l'eau (obligation, souscription, rétraction, modification, résiliation).	<p>Lecture, compréhension et signature et approbation par l'utilisateur du contrat d'abonnement et conservation d'un exemplaire par l'utilisateur ;</p> <p>L'ouverture du compteur est conditionnée à la réception par</p>	<p>Le contrat n'est pas connu de l'utilisateur ou pas remis à l'utilisateur ;</p> <p>Pas d'information donnée à l'accueil physique ni dans les 1ères factures ;</p> <p>L'utilisateur ne signe pas son contrat ou ne retourne pas son contrat signé ;</p>	<p>Factures contrats utilisés par les distributeurs de gaz et d'électricité dans l'hexagone (question de la légalité de cette pratique ?) ;</p> <p>Contrats discutés avec les parties prenantes et fondés sur la réglementation existante</p>

	<p>l'opérateur du contrat signé. Les délais de souscription de rétractation et de résiliation sont connus et respectés.</p>	<p>L'utilisateur ouvre illégalement l'eau au compteur dans signer de contrat.</p>	<p>Information sur les conséquences de la non-signature du contrat ;</p> <p>Engagement de délai de l'opérateur et régulation incitative (bonus et malus).</p>
	<p>Délai de 48h ouvrés après signature du contrat ;</p> <p>Information de l'utilisateur sur la date où son compteur sera mis en service ;</p> <p>Information de l'utilisateur sur les économies d'eau, l'entretien régulier à faire, la surveillance à effectuer.</p>	<p>Pas d'engagement de délai Pas de RDV pris ;</p> <p>Rien sur les économies d'eau.</p>	<p>Processus décrit de manière synthétique et compréhensible sur le site ;</p> <p>Document pédagogique à destination de l'utilisateur sur les économies d'eau, l'entretien du compteur, lecture du compteur comment faire et explication sur les fuites et la responsabilité de chacun : « Kit de démarrage » ;</p> <p>Autocollants posés sur la boîte aux lettres pour indiquer que le service est passé et anomalie à signaler.</p>
Règlement de service/diffusion	<p>Le règlement de service est communiqué avant signature du contrat. L'opérateur peut prouver à l'autorité organisatrice qu'il a remis le règlement de service. ;</p> <p>Il est conforme à la réglementation et précise les obligations des deux parties ;</p> <p>Les modalités d'exercice du service sont détaillées. Il est mis à jour régulièrement et communiqué à l'utilisateur. L'utilisateur est informé quand le règlement de service a changé et il sait où le trouver.</p>	<p>Les obligations de l'opérateur devraient être plus précises ;</p> <p>Règlements de services qui ne sont pas à jour (trop anciens) ;</p> <p>L'opérateur ne peut prouver qu'il a remis le règlement de service.</p>	<p>Règlement à jour sur le site ;</p> <p>Message sur la facture pour informer l'utilisateur que le règlement de service a été actualisé ;</p> <p>Un site spécial pour les usagers (dimension Guadeloupe) propose des documents pédagogiques pour expliquer l'importance de ce type de document (ex réseaux sociaux) ;</p> <p>Vidéos de type conso Mag ou infographies à construire avec les usagers.</p>

Distribution

<p>Le fonctionnement du compteur/responsabilités (installation, vérification, entretien...)</p>	<p>Les compteurs sont vérifiés périodiquement et un planning de remplacement est mis en place par l'opérateur. Il n'y a pas de facturation sans compteur associé ;</p> <p>L'abonné est informé du changement. L'opérateur repère au moment de la relève si un compteur dysfonctionne. L'abonné peut signaler un dysfonctionnement de son compteur.</p>	<p>Des compteurs non fiables, bloqués ;</p> <p>Problème de fréquence de remplacement des compteurs.</p>	<p>Vérification et réétalonnage des compteurs gaz ;</p> <p>Application automatique par l'opérateur des règles de prescription notamment pour les particuliers ;</p> <p>Il faudrait adapter au contexte ultramarin les prescriptions sur le changement des compteurs ;</p> <p>Interface à créer entre abonné et opérateur sur son compteur.</p>
<p>La qualité de l'eau</p>	<p>La qualité de l'eau est conforme aux normes. L'opérateur exerce régulièrement les opérations d'auto contrôle et les communique à l'ARS. L'ARS réalise des contrôles et informe l'autorité organisatrice en cas de non-conformité. L'autorité organisatrice informe la population et prend les dispositions nécessaires.</p>	<p>Défaut d'information de la population ;</p> <p>Problème remplacement des filtres au charbon actif ;</p> <p>Mise en œuvre des process d'autocontrôle.</p>	<p>Communication simplifiée pour l'usager des résultats des analyses (site internet) ;</p> <p>Trouver une façon de communiquer aux usagers les résultats d'autocontrôle de l'opérateur et résultats ARS.</p>
<p>Continuité du service - Les perturbations de la distribution d'eau Information sur les incidents/conséquences. Approvisionnement d'urgence des usagers</p>	<p>Information complète des usagers sur les incidents de fonctionnement (en amont et en aval) que la coupure soit anticipée ou non, sur leur durée ;</p> <p>Lorsque il y a un incident qui implique des mesures de substitution des procédures sont prévues et mise en œuvre pour palier.</p>	<p>Peu d'information sur les coupures et les durées prévisibles de reprise du service ;</p> <p>Pour la mise en œuvre des procédures d'urgence le partage des tâches entre les différents acteurs n'est pas établi.</p>	<p>Info sur le site et sur appli mobile (Enedis à vos côtés par exemple) ;</p> <p>Travail en cours sur les procédures d'urgence ;</p> <p>Intégrer la question de l'approvisionnement des usagers en cas de dysfonctionnement.</p>
<p>Intervention en cas d'incident</p>	<p>Application des dispositifs prévus</p>	<p>Dysfonctionnements sont</p>	<p>Paiement d'une pénalité en cas de</p>

	<p>au règlement de service (y compris sur les pénalités) ;</p> <p>Information de l'utilisateur sur les modalités d'intervention et les délais de retour à la normale.</p>	<p>imputables à l'état général du réseau et pas de la seule responsabilité d'un opérateur (interdépendance hydraulique des opérateurs de l'eau concernés par le feeder).</p>	<p>coupure supérieure à 5h.</p>
--	---	--	---------------------------------

Concernant la facturation, les éléments sont moins détaillés car le groupe de travail a considéré que cela avait déjà été traité dans le groupe spécifique sur la facturation.

Facturation			
* lien atelier tarification : mieux expliquer le contenu de la facture/dissocier procédures de recouvrement des réclamations.			
Détermination des tarifs/information	<p>Une information claire et compréhensible est délivrée à l'utilisateur sur le prix de l'eau et le montant des factures.</p>	<p>Pas d'info sur la constitution des tarifs. L'absence d'un organisme régulateur indépendant ne permet pas de garantir l'efficacité de l'opérateur.</p>	<p>Prévoir des vidéos de type CONSOMAG diffusées sur les Télé locales.</p>
Informations sur la facture/présentation	<p>L'ensemble de la facture est détaillé.</p>	<p>Pas d'explication des différents postes et des réalisations.</p>	
Décomposition du prix			
Volume de facturation		<p>Pas d'historique des consommations ni de comparaison selon l'utilisation.</p>	
Relevé des compteurs Défaut d'accès au compteur		<p>Des facturations sur plusieurs années induisant une perte de chance pour l'utilisateur de maîtriser ses consommations.</p>	
Facturation régulière			
Qualité de la facturation (estimation, relevé, période, régularisation)			
Surconsommation/fuites d'eau			
Paiement de la facture (Moyens de	<p>L'utilisateur dispose d'une variété des</p>		

paiement mis à disposition, pénalités applicables)	moyens de paiement (en direct au guichet, par CB à distance, chèque, prélèvement mensuel...).		
Contestation de la facture/règlement des réclamations/médiation/recours justice)			
Difficultés financières/impayés – aides sociales + FSL	Opérateur envoie lettre de relance et adresse aux services sociaux. Conformément au règlement de service application du décret des impayés.	Relai pris par les services sociaux n'est pas optimal et l'abonné en difficultés financières ne s'adresse pas forcément à eux ; Non recouvrement des factures au final.	Existence d'un service dédié aux non paiements pour difficultés financières en lien avec un réseau de travailleurs sociaux. Lien avec la médiation ; Possibilité pour les régies de se créer une commission sociale pour faciliter le règlement des cas de non-paiement pour difficultés financières.
<p>* lien sous atelier tarification sociale : Informer les usagers sur ses droits et plus particulièrement sur le dispositif FSL ; Former les agents des services d'eau pour améliorer la réception des usagers en difficulté et mieux les orienter sur le dispositif FSL le cas échéant ; Rédiger un guide commun aux gestionnaires pour mieux répondre aux usagers sur le dispositif FSL.</p>			

Recouvrement			
Procédure de recouvrement à l'amiable (relance)	La procédure est mise en place par l'opérateur, une relance et une mise en demeure sont prévues afin que l'utilisateur régularise sa situation.	N'est pas publiée (cf règlement de service). Le médiateur n'est pas mentionné ; Pour les opérateurs cette procédure ne permet pas toujours de recouvrer les créances.	Information des usagers sur les conséquences d'une non-réponse à une procédure à l'amiable ; Montrer les avantages de la réponse et de la contestation pour éviter procédures de recouvrement contentieux et lui indiquer les contacts pour régler sa situation.
Procédure de recouvrement contentieux (procédures civiles d'exécution et Trésor public et conséquences abonné)	Information des usagers sur ces procédures ; Les procédures mises en œuvre sont conformes à la législation Information de l'abonné sur la procédure et les responsabilités de chaque acteur.	Des procédures contentieuses lancées pour des factures non certaines ; L'utilisateur n'est pas toujours informé de la transmission de son dossier au contentieux.	Application rigoureuse de la prescription ; Bien expliciter les rôles de chacun : l'utilisateur doit savoir à qui s'adresser.

Propositions qui pourraient être mises en œuvre rapidement :

- Réaliser un document pédagogique à destination de l'utilisateur sur les économies d'eau, l'entretien du compteur, la lecture du compteur : comment faire ?
- Explication sur les fuites et la responsabilité de chacun : ce document pourrait être systématiquement distribué à tout usager qui ouvre son compteur une sorte de « Kit de démarrage » livré sous pochette avec tous les autres documents. Mutualisation possible pour tous les opérateurs de certaines parties (économies d'eau, responsabilité en cas de fuite etc.) ;
- Création d'un site internet spécial pour les usagers de l'eau (dimensionné pour la Guadeloupe) proposant des documents pédagogiques, des vidéos de type conso Mag ou infographies à construire avec les usagers sur des points importants, des informations sur la qualité de l'eau, sur l'importance des documents comme le règlement de service ou le contrat, des informations sur les responsabilités de chacun en cas de procédure de recouvrement et sur les conséquences d'une non-réponse à une procédure à l'amiable, des informations sur le FSL, sur la médiation. Prévoir des liens vers les sites utiles ;
- Communication simplifiée pour l'utilisateur des résultats des analyses (renvoie à la proposition précédente site internet) ;
- Coupures d'eau : info sur le site internet (cf. supra) et sur appli mobile (cf. Enedis à vos côtés par exemple) ;
- Rédiger un guide commun aux gestionnaires pour mieux répondre aux usagers sur le dispositif FSL.



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**PRÉFET DE LA
RÉGION
GUADELOUPE
PREFET DE LA
GUADELOUPE**

Compte-rendu des groupes de travail

GT compteurs, facturation, adressage et recouvrement

Un fil conducteur : remettre l'usager du service public de l'eau et assainissement au centre des préoccupations.

Restaurer la confiance des usagers sur la qualité de l'eau et la qualité des infrastructures :

- développer les tests indépendants et réguliers de potabilité ; établir et communiquer des synthèses plus fréquentes que celle annuelle ; faciliter l'accès aux rapports de l'ARS ;
- dans le cadre d'un inventaire des infrastructures de production et de distribution, être transparent sur la présence de composants potentiellement dangereux pour la santé. La stratégie de remplacement des compteurs (voir ci-après) doit tenir compte de l'état du réseau : éviter de poser des compteurs tant que la canalisation concernée en amont n'est pas achevée ou réparée.

Améliorer l'accueil du client :

- développer l'agence en ligne pour le plus grand nombre, le cas échéant en incitant financièrement l'adhésion du public à ce support ;
- doter les services d'accueil d'agents formés et en nombre suffisant, faisant preuve d'écoute, de transparence, de pédagogie et de clarté ;
- concevoir une gestion de la clientèle (information et règlement amiable) coordonnée, robuste et réactive. Prendre notamment en compte rapidement les recours/contestations et standardiser les échanges d'informations entre gestionnaire et comptable public pour que les poursuites soient suspendues dès que nécessaire. Parallèlement, convaincre les usagers de la nécessité de se manifester au plus vite auprès du gestionnaire en cas de contestation du montant facturé : ne pas attendre la mise en œuvre des poursuites par le comptable public ;
- mettre en place une procédure de détection des consommations anormales et des dysfonctionnements de comptage, suivie d'une alerte rapide et efficace auprès de l'usager, ainsi que d'un traitement transparent et préalablement partagé avec les associations d'usagers (estimation de la consommation, période de rectification, justificatifs possibles pour modification de l'estimation) ;
- prévoir des déductions/restitutions financières aux usagers ayant souffert de coupures d'eau ou d'eau impropre à la consommation (= corollaire de « l'eau paye l'eau » : un gestionnaire ne fournissant pas d'eau selon les standards de ce service public doit indemniser l'usager). Envisager avec les collectivités un

dispositif de solidarité collective de distribution d'eau en cas de « tours d'eau ». Appliquer et communiquer les mesures du plan ORSEC eau en cas de crise de l'eau.

Fiabiliser le comptage :

- définir et mettre en œuvre une stratégie de renouvellement des compteurs pour tendre vers une justesse des relevés, restaurer la confiance et se redonner des capacités financières permettant de renouveler le réseau ;
- développer l'auto-relevé par téléphone ou par son espace client sur le site de l'agence en ligne (cf. relevé confiance chez EDF) ;
- développer la télé-relève en zone d'habitat dense ;
- respecter la réglementation prohibant l'émission de deux factures de suite selon une consommation estimée.

Améliorer le processus de facturation et de recouvrement :

- améliorer la qualité de la facturation pour qu'elle soit lisible, pédagogique et solide juridiquement ;
- réaffirmer le principe de l'eau paye l'eau dans son sens originel : un service public de qualité a un coût et l'utilisateur paye un prix qui correspond au service public de qualité auquel il a droit et à son niveau de consommation. Pour cela, connaître en toute transparence :
 - Le coût de construction, d'entretien et de renouvellement des infrastructures ;
 - Les charges d'exploitation des gestionnaires : prévoir une comparaison annuelle par un groupe d'experts indépendants, afin que la facture d'eau serve à payer la fourniture d'eau et non des dérives de gestion d'un opérateur.
 - dans la partie abonnement, fixer un tarif de solidarité intra-guadeloupéenne à hauteur du coût lissé dans le temps des investissements et entretiens nécessaires. Objectif : remédier au déséquilibre de qualité des infrastructures de distribution constaté sur le territoire. Rappel : à consommation égale, une facture peut actuellement varier du simple au triple en Guadeloupe selon la localisation de l'utilisateur ;
 - réduire au maximum l'enchaînement consommation / facturation / émission du rôle d'eau :
- Facturer régulièrement pour conserver le lien avec la consommation (équilibre à trouver pour ne pas multiplier les relevés de compteurs qui augmenteraient le coût de la facturation, forcément répercuté sur l'utilisateur ; intérêt de développer les télé-relevés et l'auto-relevé) ;
- Les régies classiques doivent se contenter de l'encaissement spontané et les collectivités ne pas tarder à émettre les rôles d'eau : il est inutile de relancer les utilisateurs, puisque ce sera la première action du comptable public une fois le titre émis ;
- Gestionnaire et comptable public doivent renforcer la circulation d'informations s'agissant des contestations des utilisateurs afin que le recouvrement forcé soit suspendu le plus vite possible (et, le cas échéant, repris quand il le faut) ;
 - développer les moyens modernes de paiement (prélèvement automatique mensuel, titre payable par Internet,...), le cas échéant par incitation financière ou en contrepartie du bénéfice d'une tarification sociale ou d'un soutien du fonds de solidarité pour le logement ;
 - prévoir une possibilité d'expérimenter une dissociation des factures d'abonnement (dite part fixe) et des factures de consommation (dite part variable), afin de ne pas porter préjudice au recouvrement de la partie abonnement en cas de contestation des niveaux consommés (problème des compteurs qui dysfonctionnent et des zones souffrant de coupures conduisant à ce que l'air fasse tourner exagérément les compteurs ;

parallèlement, expérimenter des dispositifs pour chasser l'air avant les compteurs dans les zones soumises à des baisses de pression voire des manques d'eau réguliers).

Adressage :

- mettre à jour les bases de données clients, ce qui permettra d'élargir la base de facturation à tous les usagers afin de mieux maîtriser les augmentations tarifaires. Harmoniser les méthodes, notamment s'agissant du traitement des demandes de régularisation exprimées par les particuliers non connus comme clients (qui peuvent subir des coupures d'eau) ;
- communes : nommer les voies et numéroté ;
- réunir les acteurs de l'adressage et fiabiliser les informations détenues par chacun ; partager les bases tiers entre opérateurs (téléphonie, électricité,...) ;
- développer les agences en ligne avec comptes sécurisés pour les usagers, le client pouvant opter (moyennant incitation financière ?) pour la facture dématérialisée déposée sur son compte, avec alerte SMS et courriel.

Propositions qui pourraient être mises en œuvre rapidement :

- Développer l'agence en ligne pour le plus grand nombre, le cas échéant en incitant financièrement l'adhésion du public à ce support ;
- Prévoir des déductions/restitutions financières aux usagers ayant souffert de coupures d'eau ou d'eau impropre à la consommation (= corollaire de « l'eau paye l'eau » : un gestionnaire ne fournissant pas d'eau selon les standards de ce service public doit indemniser l'utilisateur) ;
- Développer l'auto-relevé par téléphone ou par son espace client sur le site de l'agence en ligne (cf. relevé confiance chez EDF) ;
- Développer la télé-relève en zone d'habitat dense ;
- Réunir les acteurs de l'adressage et fiabiliser les informations détenues par chacun ; partager les bases tiers entre opérateurs (téléphonie, électricité,...) ;
- Mettre à jour les bases de données clients, ce qui permettra d'élargir la base de facturation à tous les usagers afin de mieux maîtriser les augmentations tarifaires.



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**PRÉFET DE LA
RÉGION
GUADELOUPE
PREFET DE LA
GUADELOUPE**

GT Information sur les travaux en cours

Les propositions issues de cet atelier sont regroupées par thème et reliées aux autres ateliers quand elles ne sont pas directement liées à l'objet de l'atelier (en italique).

1/ Développer la communication ponctuelle et conjoncturelle

- Développer l'usage des réseaux sociaux (Facebook, Whatsapp...), par les services d'eau et pour les usagers, afin de transmettre des informations ponctuelles et conjoncturelles concernant les travaux et les coupures sur réseau. Il s'agit d'étendre l'usage d'outils déjà mis en œuvre par certains services, notamment l'application Filao (mailing list), développée localement et déployée sur eau d'excellence et RENOC, et permettant de faciliter la communication auprès des médias et des usagers ;
- Développer l'usage des mails pour faciliter la communication entre usagers et services. Le coût de diffusion d'informations via ce canal est faible et l'adresse mail de l'utilisateur peut être collectée pour chaque nouveau contrat. Il en va de même pour le n° de téléphone de l'utilisateur qui peut être utilisé via l'application Whatsapp, ou plus ponctuellement, du fait de son coût élevé, via des sms ;
- Expérimenter l'application « Coupures d'eau » développée pour Android et iOS, permettant d'une part aux usagers de signaler les fuites, et d'autre part aux services d'eau de communiquer sur les coupures d'eau ;
- Expliquer aux usagers les raisons pour lesquels des dysfonctionnements peuvent survenir sur le réseau. Par exemple, une pluie abondante augmente la turbidité de l'eau au niveau du captage, ce qui oblige à interrompre la production d'eau, le temps que la turbidité diminue.

2/ Conforter les outils d'information institutionnelle

- Mettre à jour les sites internet institutionnels (collectivités, services d'eau, Office de l'eau, État), pour communiquer sur une information générale, accessible et compréhensible par tous (état d'avancement des plans d'actions en vigueur, données relatives à l'état des services d'eau, rapports d'expertise...)
- Développer les missions d'information de l'Office de l'eau concernant ses propres activités (sur la médiation de l'eau par exemple) et le développement de l'observatoire de l'eau ;
- Assurer la participation des usagers aux instances de décision et/ou de consultation des services d'eau : conseils d'administration, commissions sociales...
- Former les agents à la protection des données personnelles : le développement de la communication numérique impose de se conformer aux règles relatives à la protection des données personnelles ;

- Multiplier les canaux d'information au plus près des usagers : utiliser les journaux d'information municipaux, identifier des personnes relais sur les communes (agents de terrain, police municipale, prêtres et pasteurs, lolos). Ceci doit permettre de sensibiliser les usagers les plus isolés sur les bons gestes à adopter pour économiser l'eau, faire comprendre le contenu des factures...

- *S'assurer que l'information réglementaire des usagers est réalisée par les services d'eau, à travers la facture (respect des mentions obligatoires selon l'article L.2224-12-4 du CGCT et l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées) et à travers le règlement de service (atelier 1).*

3/ Rendre accessible l'information concernant les secteurs de l'eau et de l'assainissement

- Faciliter l'accès aux données relatives à la qualité de l'eau (voies et obligations d'information sur la qualité, fréquences et calendrier des contrôles, communication des analyses, informations spécifiques sur le chlordécone...);

- Faciliter l'accès à une information objective, compréhensible par tous, portant sur l'organisation et l'état des services d'eau et d'assainissement, et permettant des comparaisons entre les services d'eau. Le support identifié pour cette communication est l'observatoire de l'eau ;

- Qualifier l'état de mise en œuvre des périmètres de protection des captages.

4/ Communiquer sur l'état d'avancement des travaux

- Pour rappel, l'enquête publique est un dispositif d'information du public portant sur les projets ayant un impact sur l'environnement. Cette phase réglementaire, préalable à la réalisation du projet, permet au citoyen de consigner ses remarques ;

- Proposer des réunions locales d'informations aux usagers impactés par les travaux prévus au plan d'actions prioritaires pour les informer sur les objectifs, la nature et le calendrier des travaux, ainsi que sur les éventuels impacts sur le réseau. L'organisation de ces réunions suppose une coordination entre les différents acteurs du plan d'actions prioritaires (autorités organisatrices, services d'eau, maîtres d'ouvrages...).

Propositions qui pourraient être mises en œuvre rapidement :

- Expérimenter l'application « Coupures d'eau » développée pour Android et iOS, permettant d'une part aux usagers de signaler les fuites, et d'autre part aux services d'eau de communiquer sur les coupures d'eau ;

- Développer les missions d'information de l'Office de l'eau concernant ses propres activités (sur la médiation de l'eau par exemple) et le développement de l'observatoire de l'eau ;

- Multiplier les canaux d'information au plus près des usagers : utiliser les journaux d'information municipaux, identifier des personnes relais sur les communes (agents de terrain, police municipale, prêtres et pasteurs, lolos). Ceci doit permettre de sensibiliser les usagers les plus isolés sur les bons gestes à adopter pour économiser l'eau, faire comprendre le contenu des factures...

- Faciliter l'accès aux données relatives à la qualité de l'eau (voies et obligations d'information sur la qualité, fréquences et calendrier des contrôles, communication des analyses, informations spécifiques sur le chlordécone...);

- Proposer des réunions locales d'informations aux usagers impactés par les travaux prévus au plan d'actions prioritaires pour les informer sur les objectifs, la nature et le calendrier des travaux, ainsi que sur les éventuels impacts sur le réseau. L'organisation de ces réunions suppose une coordination entre les

différents acteurs du plan d'actions prioritaires (autorités organisatrices, services d'eau, maîtres d'ouvrages...).

Propositions qui ont déjà débouché sur une action :

- Mettre à jour les sites internet institutionnels (collectivités, services d'eau, Office de l'eau, État), pour communiquer sur une information générale, accessible et compréhensible par tous (état d'avancement des plans d'actions en vigueur, données relatives à l'état des services d'eau, rapports d'expertise...);
- Faciliter l'accès à une information objective, compréhensible par tous, portant sur l'organisation et l'état des services d'eau et d'assainissement, et permettant des comparaisons entre les services d'eau. Le support identifié pour cette communication est l'observatoire de l'eau ;
- Qualifier l'état de mise en œuvre des périmètres de protection des captages.



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

**PRÉFET DE LA
RÉGION
GUADELOUPE
PRÉFET DE LA
GUADELOUPE**

GT Tarification et tarification sociale

Les propositions issues de cet atelier sont regroupées par thème et reliées aux autres ateliers quand elles ne sont pas directement liées à l'objet de l'atelier (en italique).

Informier l'utilisateur

- Rencontrer, sur le terrain, les usagers défavorisés ou fragiles (sensibiliser sur les économies d'eau, sur la décomposition du prix de l'eau / tranches), en prônant une action collective d'information associant travailleurs sociaux et services d'eau ;
- Informer les usagers sur ses droits et plus particulièrement sur le dispositif FSL ;
- *Informier les usagers d'une consommation anormale d'eau. Il s'agit d'une obligation réglementaire, mais l'information se fait par courrier et n'arrive pas toujours au destinataire. Le releveur, quand il dispose de l'historique de consommation, pourrait informer directement l'utilisateur lors de son passage, en laissant un avertissement dans la boîte aux lettres (atelier 3) ;*
- *Informier les usagers, via un site internet, sur les suites données à l'appel à projet portant sur les compteurs (atelier 2) ;*
- *Informier les usagers sur le petit cycle de l'eau et expliquer le contenu de la facture (décomposition du prix facturé) (atelier 1 & 2) ;*
- *Informier les usagers sur les économies d'eau possibles en communiquant sur la consommation « normale » des appareils ménagers, des habitudes de consommation d'eau observées selon la composition des ménages... (atelier 2).*

Fluidifier la procédure Fonds de Solidarité Logement (FSL)

- Systématiser l'information liée à la saisine du FSL par l'utilisateur, transmise par le travailleur social (FSL) au gestionnaire, pour suspendre au plus tôt les poursuites pour impayés, sans attendre la complétude du dossier FSL et la tenue de la commission ad hoc ;
- Former les agents des services d'eau pour améliorer la réception des usagers en difficulté et mieux les orienter sur le dispositif FSL le cas échéant ;
- Rédiger un guide commun aux gestionnaires pour mieux répondre aux usagers sur le dispositif FSL.

Mieux répondre aux difficultés des usagers

- Mettre en place les commissions sociales au sein des services d'eau, prévues par la réglementation ;
- *Rythmer la facturation de l'eau sur la base d'index relevés et éviter les estimations (atelier 3) ;*
- *Généraliser l'auto-relève des index par les usagers et la mensualisation du paiement des factures (atelier 3) ;*
- *Mettre à jour les bases de données clients et favoriser le développement de sites Internet avec accès sécurisé à un compte personnel pour garantir un bon acheminement des factures (le client pouvant opter pour la facture dématérialisée déposée sur son compte, avec alerte SMS et courriel) (atelier 3) ;*
- *Multiplier les renouvellements de compteurs anciens ou défectueux (atelier 3) ;*
- *Promouvoir les moyens modernes de paiements et notamment proposer les paiements dématérialisés (paiement en ligne, prélèvement automatique,...) contre une remise forfaitaire (exemple 50€), en prévention des factures impayées (atelier 3) ;*
- *Créer une part fixe « solidaire » régionale visant à répartir sur l'ensemble des usagers la charge de l'entretien d'un réseau dimensionné pour palier le déséquilibre géographique entre ressource et besoin (atelier 3) ;*
- *Dissocier la part variable de la part fixe, via une facturation différenciée, pour augmenter le recouvrement sur la part fixe, à priori moins sujette à contestation que la part variable. (atelier 3).*

Propositions qui pourraient être mises en œuvre rapidement :

- Informer les usagers sur ses droits et plus particulièrement sur le dispositif FSL ;
- *Informers les usagers sur les économies d'eau possibles en communiquant sur la consommation « normale » des appareils ménagers, des habitudes de consommation d'eau observées selon la composition des ménages... (atelier 1) ;*
- Former les agents des services d'eau pour améliorer la réception des usagers en difficulté et mieux les orienter sur le dispositif FSL le cas échéant ;
- Rédiger un guide commun aux gestionnaires pour mieux répondre aux usagers sur le dispositif FSL.

Propositions qui ont déjà débouché sur une action :

- *Informers les usagers, via un site internet, sur les suites données à l'appel à projet portant sur les compteurs ;*
- *Informers les usagers sur le petit cycle de l'eau et expliquer le contenu de la facture (décomposition du prix facturé) (atelier 1 & 2) ;*
- *Multiplier les renouvellements de compteurs anciens ou défectueux (atelier 3).*



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE LA
RÉGION
GUADELOUPE
PRÉFET DE LA
GUADELOUPE

Synthèse des propositions à mettre en œuvre rapidement tous ateliers confondus

Information de l'utilisateur

- **Création d'un site internet spécial pour les usagers de l'eau** (dimensionné pour la Guadeloupe) proposant des documents pédagogiques, des vidéos de type conso Mag ou infographies à construire avec les usagers sur des points importants, des informations sur la qualité de l'eau, sur l'importance des documents comme le règlement de service ou le contrat, des informations sur les responsabilités de chacun en cas de procédure de recouvrement et sur les conséquences d'une non-réponse à une procédure à l'amiable, des informations sur le FSL, sur la médiation. Communication simplifiée pour l'utilisateur des résultats des analyses notamment ARS. Prévoir des liens vers les sites utiles ;
- Multiplier les canaux d'information au plus près des usagers : utiliser les journaux d'information municipaux, identifier des personnes relais sur les communes (agents de terrain, police municipale, prêtres et pasteurs, lolos). Ceci doit permettre de sensibiliser les usagers les plus isolés sur les bons gestes à adopter pour économiser l'eau, faire comprendre le contenu des factures...
- Proposer des réunions locales d'informations aux usagers impactés par les travaux prévus au plan d'actions prioritaires pour les informer sur les objectifs, la nature et le calendrier des travaux, ainsi que sur les éventuels impacts sur le réseau. L'organisation de ces réunions suppose une coordination entre les différents acteurs du plan d'actions prioritaires (autorités organisatrices, services d'eau, maîtres d'ouvrages...);
- Faciliter l'accès aux données relatives à la qualité de l'eau (voies et obligations d'information sur la qualité, fréquences et calendrier des contrôles, communication des analyses, informations spécifiques sur le chlordécone...);
- Développer les missions d'information de l'Office de l'eau concernant ses propres activités (sur la médiation de l'eau par exemple) et le développement de l'observatoire de l'eau.

Economie d'eau

- Réaliser un document pédagogique à destination de l'utilisateur sur les économies d'eau, l'entretien du compteur, la lecture du compteur : comment faire ? Qui serait intégré au « kit de démarrage » et sur les sites institutionnels et celui destiné aux usagers (cf supra) ;
- Informer les usagers sur les économies d'eau possibles en communiquant sur la consommation « normale » des appareils ménagers, des habitudes de consommation d'eau observées selon la composition des ménages...

- Explication sur les fuites et la responsabilité de chacun : ce document pourrait être systématiquement distribué à tout usager qui ouvre son compteur une sorte de « **Kit de démarrage** » livré sous pochette avec tous les autres documents. Mutualisation possible pour tous les opérateurs de certaines parties (économies d'eau, responsabilité en cas de fuite etc.).

FSL

- Informer les usagers sur leurs droits et plus particulièrement sur le dispositif FSL ;
- Former les agents des services d'eau pour améliorer la réception des usagers en difficulté et mieux les orienter sur le dispositif FSL le cas échéant ;
- Rédiger un guide commun aux gestionnaires pour mieux répondre aux usagers sur le dispositif FSL.

Coupures d'eau

- Expérimenter l'application « Coupures d'eau » développée pour Android et iOS, permettant d'une part aux usagers de signaler les fuites, et d'autre part aux services d'eau de communiquer sur les coupures d'eau ;
- Coupures d'eau : Faire une information sur le site internet (cf. supra) et sur une appli mobile (cf. Enedis à vos côtés par exemple) ;
- Prévoir des déductions/restitutions financières aux usagers ayant souffert de coupures d'eau ou d'eau impropre à la consommation (= corollaire de « l'eau paye l'eau » : un gestionnaire ne fournissant pas d'eau selon les standards de ce service public doit indemniser l'utilisateur).

Améliorer la relève et la facturation

- Développer l'agence en ligne pour le plus grand nombre, le cas échéant en incitant financièrement l'adhésion du public à ce support ;
- Développer l'auto-relevé par téléphone ou par son espace client sur le site de l'agence en ligne (cf. relevé confiance chez EDF) ;
- Développer la télé-releve en zone d'habitat dense ;
- Réunir les acteurs de l'adressage et fiabiliser les informations détenues par chacun ; partager les bases tiers entre opérateurs (téléphonie, électricité,...) ;
- Mettre à jour les bases de données clients, ce qui permettra d'élargir la base de facturation à tous les usagers afin de mieux maîtriser les augmentations tarifaires.

Propositions qui ont déjà débouché sur une action :

- Informer les usagers, via un site internet, sur les suites données à l'appel à projet portant sur les compteurs
- Informer les usagers sur le petit cycle de l'eau et expliquer le contenu de la facture (décomposition du prix facturé) ;
- Multiplier les renouvellements de compteurs anciens ou défectueux ;

- Mettre à jour les sites internet institutionnels (collectivités, services d'eau, Office de l'eau, État), pour communiquer sur une information générale, accessible et compréhensible par tous (état d'avancement des plans d'actions en vigueur, données relatives à l'état des services d'eau, rapports d'expertise...);
- Faciliter l'accès à une information objective, compréhensible par tous, portant sur l'organisation et l'état des services d'eau et d'assainissement, et permettant des comparaisons entre les services d'eau. Le support identifié pour cette communication est l'observatoire de l'eau ;
- Qualifier l'état de mise en œuvre des périmètres de protection des captages.

LISTE DES PARTICIPANTS (à au moins un atelier)

Usagers :

Flavie Danois -Usagers Eau de Guadeloupe
Raphaella Duflo -Usagers Eau de Guadeloupe
Daniel Marianne -Comité de l'Eau et de l'Environnement
Jacques Davila Comité de l'Eau et de l'Environnement / FRICC
Harry Olivier -Collectif Citoyens Guadeloupe
Germain Paran -CDUEG)
Marie-Line Solvar -Kolektif dlo Goubè
Rosan Bassette – Kolektif dlo Goubè
Daniel Eugène – Kolektif dlo Goubè

Opérateurs

Corinne Faure – RENOC
Leslie Verepla-RENOC
Harry Placide-RENOC
Gilbert Jacoby Koaly – RENOC
Béatrice Simion – SIAEAG
Véronique Claude-SIAEAG
Christian Charbonné – Régie des eaux de Ste Rose
Rosan Capalita – Régie des eaux de Ste Rose
Maïté Germain - Régie des eaux de Ste Rose
Samantha Dhambamadour – Régie des eaux de 3 Rivières
Sandra Justine – CAGSC
Arnaud Chevry- CAGSC
Sandrine Fort (CAGSC).

Membres de la CRE :

Noël Eléonore – DRFIP
Gabriel Senaux – DRFIP
Hugues Delannay – Office de l'Eau
Marie-Isabelle Raboteur – Office de l'Eau / médiation de l'eau
Emmanuelle Clemessy-région Guadeloupe
Guilaine Perrine – Conseil Départemental
Antoine Hitsch – DEAL
Jérôme Blanchet - DEAL
Viviane Hamon – Préfecture
Caroline Maury-Préfecture (SGAR)