

ASSISES DES OUTRE-MER

SYNTHÈSE DE L'ATELIER « EAU »

1/ DIAGNOSTIC GÉNÉRAL

1.1 Contexte

La Guadeloupe connaît une grave crise de l'alimentation en eau potable due à un défaut considérable d'entretien et de renouvellement des infrastructures, aggravé par des difficultés de gouvernance persistantes.

Dans ce contexte fortement dégradé, si des travaux d'urgence sont nécessaires, aucun redressement durable ne paraît possible sans une restauration des capacités techniques et financières des services de l'eau et de l'assainissement et la redéfinition des priorités techniques, en privilégiant l'amélioration de ces services.

Intercommunalités et structure unique de production :

Les intercommunalités ont été redécoupées au 1^{er} janvier 2014, et les collectivités en charge de l'eau et de l'assainissement sont aujourd'hui au nombre de cinq :

- communauté d'agglomération Grand Sud Caraïbes (CAGSC),
- communauté d'agglomération du Nord Basse-Terre (CANBT),
- communauté d'agglomération Cap Excellence (CAPEX),
- communauté de communes de Marie-Galante (CCMG),
- syndicat intercommunal d'alimentation en eau et d'assainissement de Guadeloupe (SIAEAG).

Des réflexions ont été menées en 2014/2015 pour examiner la faisabilité de la mise en place d'une structure unique de production d'eau potable en Guadeloupe. Les discussions sont à ce jour restées infructueuses.

Plan de sécurisation de l'alimentation en eau potable et plan de secours en eau potable :

Le plan de sécurisation de l'alimentation en eau potable (PSAEP) élaboré par la DEAL et validé par les parties prenantes, dont les Collectivités, le 1^{er} septembre 2014 définissait une liste de travaux visant à réduire de manière structurelle les ruptures de l'alimentation en eau potable, pour un montant total de 87,3 M€.

Le PSAEP a notamment été décliné par le Conseil départemental au travers de son plan de secours en eau potable (PSEP) dont la première tranche, aujourd'hui achevée, concernait 7 opérations parmi les 12 opérations les plus urgentes définies dans le PSAEP (14,1 M€). Une deuxième tranche « 2016 » de 9 opérations a ensuite été définie, en lien entre les services du Conseil départemental et de l'Office de l'eau et les collectivités compétentes (opérations différentes du PSAEP).

Une troisième tranche « 2018 » comportant 8 opérations (19,2 M€) a enfin été définie, dont la maîtrise d'ouvrage est répartie entre Conseil départemental et Conseil régional.

Outre la participation des conseils départemental et régional, ces travaux sont principalement financés par le FEDER, l'État et l'Office de l'eau.

Le plan eau DOM :

Le plan eau DOM a pour finalité de sortir de la politique d'urgence et d'engager avec les collectivités compétentes un travail de renforcement de leurs capacités financières et techniques. Cet engagement se traduira par la signature de contrats de progrès (CP) avec les collectivités.

En Guadeloupe, l'État a coordonné l'élaboration d'un Document stratégique pour la mise en œuvre de ce plan, adopté par la conférence régionale de l'eau (CRE) en septembre 2016. Ce document comporte 4 orientations stratégiques qui seront déclinées dans les CP signés avec les 5 collectivités éligibles au dispositif :

- Orientation 1 : Restaurer les capacités financières des services publics de l'eau et de l'assainissement
- Orientation 2 : redéfinir les priorités techniques pour offrir un service public de l'eau potable et de l'assainissement de qualité et durable
- Orientation 3 : Accompagner les investissements lourds en eau et assainissement de manière ciblée, en lien avec la mise en œuvre effective des actions de renforcement des capacités financières et techniques des services
- Orientation 4: Mieux intégrer les politiques d'eau potable et d'assainissement dans les grands enjeux de développement du territoire

Le premier contrat de progrès, celui de la CCMG, a été signé le 2 mars 2018.

Le plan d'urgence pour l'eau potable des EPCI :

Lors de la conférence territoriale de l'action publique (CTAP) du 1^{er} février, les EPCI, la Région, le Département et l'État ont validé un plan d'urgence pour l'eau potable, défini par les EPCI et représentant un montant d'investissement de 71,4 M€ sur deux ans.

L'articulation de ce plan avec la démarche Plan eau DOM reste à définir.

Problématique de l'assainissement :

Pour 2016, sur les 18 agglomérations d'assainissement de plus de 2000 équivalent-habitants que compte la Guadeloupe, 8 sont conformes en traitement et 10 sont non-conformes.

Ces non-conformités peuvent être liées à des ouvrages de traitement vétustes ou hors-service, des incidents ponctuels, ou une exploitation ou une autosurveillance défailtantes.

En raison de la non mise en place de l'autosurveillance des réseaux, ces derniers sont tous classés non-conformes, et de ce fait déclassent toutes les agglomérations.

Outre les problématiques sanitaire et environnementale, cette situation induit un fort risque de contentieux européen sur la directive « eaux résiduaires urbaines » (ERU).

1.2. Principaux chiffres

- Abonnés eau potable : 180 000 ;
- Rendement du réseau d'eau potable en Guadeloupe : 40 % ;
- Taux d'impayés : 35 % ;
- Abonnés assainissement collectif : 70 000 ;
- Eau potable : prix 2017 au m³ pour 120m³ : 2,26 €/m³ (France 1,96 €/m³, Martinique 2,90 €/m³) ;
- Assainissement : prix 2017 au m³ pour 120m³ : 2,18 €/m³ (France 1,82 €/m³, Martinique 1,95 €/m³) ;

1.3. Information et implication des usagers

Les informations disponibles sont nombreuses, d'origines diverses et destinées à des publics variés :

- Sites internet : DEAL, ARS, Office de l'eau, Comité de l'eau et de la biodiversité, EPCI, etc.

- Bases de données publiques : système d'information sur le prix et la qualité des services (SISPEA), etc.
- Documents de planification : schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE), schéma départemental mixte eau et assainissement (SDMEA), etc.
- Études, suivis et rapports : suivis de la qualité de l'eau potable ARS, rapports sur le prix et la qualité du service de l'eau et de l'assainissement (RPQS), étude de préfiguration pour un syndicat unique (CALIA), diagnostic transversal du secteur de l'eau et de l'assainissement (ESPELIA), etc.

Des questions se posent cependant :

- Comment transmettre ces informations ?
- Comment les rendre accessibles et lisibles pour tous ?
- Comment restaurer la confiance de l'utilisateur ?

Enfin, si les usagers sont déjà impliqués dans la politique de l'eau (commission consultative des services publics locaux (CCSPL), Comité de l'eau et de la biodiversité, enquêtes publiques, consultations du public (« questions importantes » du SDAGE, etc.) leur implication peut et doit être renforcée.

2/ PROPOSITIONS D' ACTIONS

Dans le cadre de l'atelier « eau », trois thèmes de travail ont été définis :

1. Les usagers acteurs de la politique de l'eau ;
2. Des usagers informés sur la politique de l'eau ;
3. Propositions pour améliorer la gestion de l'eau en Guadeloupe à court terme.

Les propositions effectuées lors des tables rondes consacrées à chacun de ces thèmes sont listées de façon exhaustive ci-dessous.

Table ronde n°1 : Les usagers acteurs de la politique de l'eau

Besoin d'information des usagers :

- Informer sur la consommation des subventions annoncées :
 - Par des panneaux d'affichages numériques et visibles comme à New York, décomptant en temps réel la consommation des fonds
 - En détaillant les actions qui seront menées avec les 71 millions d'€ annoncés

- Informer sur l'avancée des travaux (en temps réel via des panneaux comme à New-York) ;
- Informer sur les décisions prises lors des plans ;
- Informer sur la composition de la facture d'eau ;
 - Informer sur les bilans financiers sur la facture d'eau
- Informer sur les prix pratiqués ;
- Informer sur la qualité de l'eau potable ;
- Informer les usagers sur leurs droits et obligations ;
- Informer sur le petit cycle de l'eau ;,
- Former les élus et le personnel des collectivités compétentes ;
- Changer le nom du Plan Eau 971 en « Restructuration du service public de l'eau, de l'assainissement et des eaux de surface (GEMAPI) » ;
- Cartographier les réseaux vétustes .

Actions à mener individuellement par les usagers :

- Rationaliser la consommation de l'eau :
 - Utilisation raisonnée de l'eau, lutte contre le gaspillage, écogestes, limiter l'utilisation de produits toxiques au sein des ménages
 - Utilisation de citernes, récupération d'eau de pluie, mitigeurs, doubles réseaux dans la maison
 - Utiliser des toilettes sèches
- Signaler les fuites d'eau via un numéro unique par ex – Allo fuite ;
- Attitude responsable des usagers qui doivent déclarer leur branchement au réseau ;
- Attitude responsable des usagers qui doivent contrôler la conformité de leur assainissement autonome ;
- Signaler les dysfonctionnements du réseau d'assainissement ;
- Payer sa facture.

Actions à mener par les exploitants :

- Augmenter la fréquence des factures pour limiter les impayés (chaque mois ou chaque trimestre) ;
- Pour recouvrer de la trésorerie, mettre en place un système de paiement dédié à une qualité de service dégradée, payer pour services rendus ;
- Concerter plus fréquemment les usagers :
 - Les impliquer lors de la planification de tours d'eau ;
 - Les écouter ;

- Mettre en place un numéro d'urgence unique sur la facture d'eau à l'échelle régionale ;
- Communiquer à l'échelle régionale sur les tours d'eau ;
- Former les élus.

Propositions à destination de l'ensemble des acteurs ayant un rôle dans la politique de l'eau :

- Meilleure prise en compte de la ressource en eau dans les projets urbains, retour aux citernes ;
- Actions de proximité :
 - Impulser la mise en place de forums d'échanges associatifs de proximité où informer, éduquer, conseiller sur l'eau. Les usagers pourraient y recueillir des informations pratiques : être informés sur leurs factures, sur les écogestes,
 - Réunions de quartier ;
- Associer les usagers aux grandes décisions :
 - Concerter plus fréquemment,
 - Prendre l'avis des usagers sur les politiques d'investissement,
 - Impliquer les usagers dans les grandes instances de décision,
 - Améliorer la représentativité des associations d'usagers ;
- Donner des moyens à la correspondante locale de la médiation de l'eau ;
- Mettre en place un allo fuite : une plate-forme centralisée de signalement des fuites ;
- Harmoniser les actions de communication sur le territoire en vue d'une économie ; d'échelle sur la production de supports ;
- Actions pédagogiques :
 - Mettre en place la « minute de l'eau » dans les écoles,
 - Mettre en place des ambassadeurs de l'eau,
 - Impliquer les chambres consulaires,
 - Simplifier les discours rendre accessible l'information.
- Recenser les bonnes pratiques d'économie d'eau ;
- Accorder des aides et des subventions.

Table ronde n°2 : Des usagers informés sur la politique de l'eau

- Rester pragmatique et simplifier l'information à destination de l'utilisateur :
 - information en temps réelle concernant les tours d'eau ;
 - formation des prix ;
 - information sur la qualité de l'eau potable ;

- Disposer d'une information sur le déroulement des plans en cours (plan de sécurisation de l'eau potable, plan eau DOM, ...);
- Mettre en place un vecteur de communication unique « de confiance » sur l'eau et l'assainissement;
- Disposer de « point-info » dans les communes (en particulier pour les gens qui ne disposent pas d'internet);
- Disposer d'informations sur l'état du réseau : Fuites, Taux d'impayés...;
- Inciter l'utilisateur à vérifier la cohérence entre le cubage relevé sur son compteur et sa consommation inscrite sur sa facture (éviter les erreurs de facturation et détecter les fuites)
- Rendre lisibles les factures (détails...);
- Savoir qui fait quoi dans le domaine de l'eau;
- multiplier les vecteurs d'informations : panneaux électroniques en espace public, faire appel aux médias à travers la diffusion de spots et d'information : télé, radio...;
- Créer une application smartphone (cf TRAFIKERA) : info/coupures d'eau;
- Redonner confiance aux abonnés en diffusant des informations justes et actualisées;
- Informer régulièrement la population impactée par les tours d'eau;
- Adapter les discours aux différents publics (scolaires, particuliers, entreprises);
- Informer l'abonné avant la facturation pour le raccordement à l'assainissement collectif.

Table ronde n°3 : Propositions pour améliorer la gestion de l'eau en Guadeloupe à court terme

Structure unique :

- **Mettre en place une structure unique pour la gestion de l'eau ;**

Facturation :

- **Restaurer les conditions techniques d'une facturation précise ;**
- Intégrer un renouvellement régulier des compteurs ;
- Rendre accessibles les compteurs pour la relève ;
- Instaurer des relevés intermédiaires des compteurs par les usagers ;
- Equiper les compteurs pour la télé-relève ;
- Faire de la pédagogie sur la facturation en lien avec les usagers ;
- Mettre en place un système de « chèques solidarité eau » ;
- Réfléchir à une tarification sociale ;

Utilisation des eaux pluviales :

- **Inciter au développement des usages des eaux de pluies ;**

Communication :

- Développer une application smartphone en lien avec ARS et préfecture ;
- Communiquer à l'usager le suivi (y compris technique) des plans d'amélioration ;
- Partager les informations techniques, financières, administratives avec les usagers ;
- Communiquer en vue de la réduction de la consommation d'eau ;
- Faire de la pédagogie au collège et au lycée sur l'eau ;
- Créer une mallette pédagogique à destination des scolaires sur les différents cycles de l'eau ;
- Mettre en place une information hebdomadaire par smartphone sur les aspects qualitatifs et quantitatifs de l'eau potable ;
- Mettre en place un système d'affichage d'information sur panneaux électroniques extérieurs (devant mairie ou via TRAFIKERA par exemple) ;

Assainissement non-collectif :

- Assainissement non collectif : repérer les raccordables non raccordés et inciter au raccordement ;
- Mutualiser les diagnostics des installations d'assainissement non collectif pour mieux agir sur les non-conformités ;
- Evaluer l'impact de l'assainissement non collectif sur le milieu, notamment les eaux souterraines ;

Astreintes :

- Améliorer le fonctionnement et l'efficacité du service d'astreinte ;
- Prise en compte et traitement des incidents techniques ;
- Améliorer la formation des services ;

Autres :

- Remettre en fonction les stations de traitement des eaux usées du sud Basse-Terre ;
- Développer les sanitaires écologiques.

3/ PROJETS À PORTER

3.1. Principales propositions émises

Les propositions d'actions émises lors de l'atelier permettent d'identifier les principaux objectifs suivants :

- Améliorer la communication sur l'eau ;
- Restaurer la confiance des usagers ;
- Mieux impliquer les usagers ;
- Créer une structure unique.

Les principales actions identifiées, réalisables dans les cinq ans, relèvent des trois premiers objectifs ci-dessus ; les questions de gouvernance étant destinées à être traitées dans d'autres cadres. Ces actions sont détaillées ci-dessous :

Information / communication :

Dans ce domaine, plusieurs projets peuvent être envisagés :

- Définition et actualisation régulière des « chiffres clés de l'eau et de l'assainissement »,
- Fonctionnement de l'observatoire de l'eau,
- Développement d'une application smartphone (qualité de l'eau, tours d'eau, coupures, etc.),
- Plan de communication médias.

Leur mise en œuvre est estimée à 400 000 €.

Indicateurs : Nombre d'actions de communication réalisées.

Par ailleurs, l'impact des actions de communication peut être mesuré annuellement sur la base d'enquêtes d'opinion qui permettront d'apprécier l'évolution de la satisfaction et du niveau d'information des usagers.

Numéro « allô fuites » :

Action consistant en la création d'un numéro d'appel ou d'une application pour signaler et localiser les fuites.

Mise en œuvre estimée à 200 000 €.

Indicateurs :

- *Nombre d'appels reçus ;*
- *Nombre de suites opérationnelles données.*

Renouvellement des compteurs :

Cette action contribue à restaurer les conditions d'une facturation précise et ainsi, notamment à restaurer la confiance des usagers.

L'appel à projets « compteurs » lancé en 2017 a permis d'initier cette démarche, appelée à être intégrée dans l'ensemble des contrats de progrès signés par les collectivités compétentes dans le cadre du Plan eau DOM.

Sa mise en œuvre est estimée à 8,3 M€ sur 3 ans. Les financements mobilisables relèvent de l'Office de l'eau de Guadeloupe, du Conseil régional et de l'État.

Indicateurs :

- *Nombre annuel de compteurs renouvelés ;*
- *Taux annuel de renouvellement (nombre de compteurs renouvelés sur le nombre total d'abonnés) par collectivité compétente.*

Promouvoir les économies d'eau et la réutilisation des eaux de pluies :

Dans un premier temps, action limitée à la communication, pour une mise en œuvre estimée à 200 000 €.

Augmenter la fréquence des relevés et des factures :

Action à la charge des gestionnaires, qui permet d'étaler le paiement des factures, de détecter plus tôt d'éventuelles fuites, etc.

3.2. Propositions et projets prioritaires

Au vu des éléments ci-dessus et compte-tenu des problématiques déjà identifiées concernant le service public de l'eau et de l'assainissement en Guadeloupe, les propositions qui paraissent prioritaires sont développées ci-dessous.

De façon globale, il importe de relancer et/ou poursuivre les démarches prioritaires engagées relatives à :

- La **mise en place d'une structure unique de gestion de l'eau**, dont le champ d'action et la forme restent à définir.
- La mise en œuvre du Plan eau DOM, au travers de **l'élaboration des contrats de progrès**, qui devront intégrer les objectifs de restauration des capacités techniques et financières des collectivités et gestionnaires compétents.

Par ailleurs, les projets suivants semblent devoir être menés de façon prioritaire :

- L'élaboration, la fiabilisation et la mise à jour régulière des « **chiffres clés de l'eau et de l'assainissement** ». Cette action permettra d'objectiver la connaissance des services et d'évaluer l'efficacité des actions menées en vue de leur amélioration. Elle est en outre à la base de toutes les actions qui seront menées en matière d'information et de communication, domaines sur lesquels les usagers ont de nombreuses attentes.
- Le **renouvellement des compteurs** qui, comme évoqué au paragraphe précédent, contribuera à restaurer les conditions d'une facturation précise et ainsi à restaurer la confiance des usagers et leur consentement à payer (mise en œuvre est estimée à 8,3 M€ sur 3 ans).

4/ CONCLUSION

Comme rappelé par l'ensemble des participants à cet atelier, le service public de l'eau devrait permettre à tout abonné, hors événement exceptionnel, de bénéficier d'une eau au robinet en quantité, de qualité et ce, de manière régulière. Force est de constater que ce n'est pas le cas en Guadeloupe et c'est donc vers cet objectif d'amélioration globale du service, notamment mis en avant par le plan eau DOM, que doivent converger les efforts engagés et à venir.

Dans ce contexte de crise, il est prioritaire de restaurer la confiance entre les usagers et les différents acteurs, EPCI compétents en tête, au travers d'une information et d'une communication claires et adaptées.

Pour améliorer le consentement à payer et ainsi réduire les impayés qui obèrent le fonctionnement des services, outre ces actions de communications, il est primordial de restaurer les conditions d'une facturation précise, qui passe en particulier par le renouvellement des compteurs.

Pour que les usagers s'impliquent réellement, il est enfin nécessaire d'accorder une meilleure écoute aux problèmes qu'ils soulèvent et aux solutions innovantes qu'ils peuvent proposer.

L'atelier « eau » des Assises des Outre-mer a permis d'initier cette approche de concertation. La mise en œuvre des projets définis au travers de celui-ci et la communication de leurs résultats en constitueraient une suite logique et appréciée des usagers.