

UFC Que Choisir Indre et Loire
Association Eau-Touraine

Novembre 2019

(Version hors annexes)

Services eau et assainissement de Tours-Métropole-Val-de-Loire

- **analyse des facturations d'eau potable et d'assainissement,**
- **évolution des tarifs entre 2015 et 2019**
- **charges et produits des services en 2019**

Présentation: Les associations Eau-Touraine et UFC Que choisir 37 ont recueilli des factures d'eau auprès de leurs adhérents habitants principalement sur TOURS-METROPOLE et les ont analysées au regard de la législation et des pratiques.

L'évolution des tarifs entre 2015 et 2019 est analysée à partir des données publiées, selon la législation, par TOURS-METROPOLE (anciennement Tour(s)Plus). Ainsi, peut-on voir les évolutions des tarifs par commune, en régie publique ou en DSP avec Véolia.

Une analyse des charges et produits complète l'étude. Elle est faite à partir des informations budgétaires transmises annuellement à la CCSPL où siègent des représentants d'associations de consommateurs.

Objectif de l'étude : les associations veulent ainsi mieux comprendre comment fonctionne le service public de l'eau et de l'assainissement et ainsi mieux défendre et mieux représenter leurs adhérents auprès de la Métropole et des Communautés de Communes qui assureront la gestion de ces services.

Remarque : l'essentiel des commentaires concerne le service de l'eau-potable dont la gestion est assurée par TMVL depuis 2017. Le service d'assainissement collectif est communautaire depuis 2002, entièrement géré en régie publique, avec un tarif uniforme depuis 10 ans au moins.

Table des matières

1. Analyse des factures d'eau et d'assainissement.....	2
1.1 Analyse des factures individuelles.....	3
1.2 Analyse des factures d'immeubles.....	4
2. Evolution des tarifs Eau-assainissement de 2015 à 2019.....	5
2.1 Evolution des tarifs/ m ³ Eau potable et Assainissement pour TMVL.....	6
2.2 Part des recettes de facturation d'eau potable revenant à Véolia et revenant à la collectivité publique (TMVL).....	8
2.3 Evolution des recettes entre 2015 et 2019 à TMVL.....	9
3. Où va l'argent de l'eau versé par les consommateurs à Véolia et TMVL.....	9
3.1 En conclusion :.....	11
4. Nos propositions sur les tarifs et les modes de facturations :.....	12
4.1 Propositions sur les tarifs.....	12
4.2 Propositions sur la facturation.....	13

1. Analyse des factures d'eau et d'assainissement

Nous avons recueilli une cinquantaine de factures entre octobre 2018 et octobre 2019, dont une dizaine proviennent d'immeubles collectifs, essentiellement sur les communes de Tours Métropole, mais aussi de quelques autres communes.

Nous les avons analysées à partir de la législation, mais aussi du contexte local (habitudes communales avant le regroupement) et en distinguant les factures des particuliers et les factures de immeubles collectifs :

a- La législation :

- Les distributeurs de l'eau potable et de l'assainissement facturent leurs abonnés généralement 2 fois par an. Le compteur d'eau est relevé une fois par an. La première facture semestrielle se base généralement sur une « *estimation de la consommation annuelle précédente ou, à défaut, des informations disponibles.* » (Art 3,4 du RDS de la FP2E généralement repris par Véolia)

Nb : « 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 ». (art 7 Arrêté du 10 juillet 1996 modifié)

- la facture comprend une partie fixe, généralement dénommée « Abonnement » et une partie qui varie en fonction de la consommation en m³. L'abonnement (sauf commune rurale) ne doit pas dépasser 30 % du total de l'eau ou du total de l'assainissement, calculé pour une consommation de 120m³ (arrêté du 6 août 2007).

- la facture comprend 3 rubriques :

- la distribution de l'eau,
- la collecte et le traitement des eaux usées,
- les organismes publics

Elle distingue obligatoirement :

- la part qui revient à la commune ou la communauté de communes, ou au syndicat intercommunal,
- la part qui revient au Délégué du Service Public (VEOLIA le plus souvent dans nos exemples),
- la part qui revient à L'Agence de l'Eau dénommée « Redevances »
- la TVA pour l'État. (5,50 % pour l'eau et 10 % pour l'assainissement)

- La collectivité ou VEOLIA indiquent le mode de paiement et le délai de paiement.

Nb : Tout cela est codifié principalement par l'article L2224-12-4 du CGCT (Code général des Collectivités territoriales), l'arrêté du 10 juillet 1996, modifié le 19 octobre 2018, l'arrêté du 6 août 2007. Un modèle de facture national est édité par le Comité National de l'Eau, disponible sur le site www.eaufrance.fr.

Attention :

- avec un compteur communicant, la facture sera toujours établie sur relevé, et non sur estimation, (sauf si le système est en panne!)
- si les services Eau et Assainissement sont assurés par des collectivités ou entreprises différentes qui n'ont pas d'accord entre eux, chacun établira sa facture..... Sinon, c'est le distributeur d'eau qui facture car l'assainissement est calculé sur le volume d'eau consommé.
- Selon l'article L218-2 du Code de la consommation « l'action des professionnels, pour les biens

et services qu'ils fournissent aux consommateurs, se prescrit par deux **ans** ».

b- Le contexte local de TMVL :

- pour l'assainissement, les 22 communes regroupées dans TMVL ont un service unique depuis 2001, avec un tarif unifié depuis 2007, sans la perception d'un « abonnement assainissement » ;
- pour l'eau potable, 5 communes avaient une régie municipale (Tours, ST Avertin, St Pierre depuis 2012, St Cyr sur Loire- la Membrolle avec un syndicat). Les autres communes ont délégué l'eau potable à VEOLIA qui facture donc l'eau et l'assainissement ;
- la création d'une Régie Publique de l'Eau et de l'Assainissement par TMVL au 1^{er} janvier 2017 n'a pas (encore) modifié le système de facturation. Ce devrait être fait entre 2020 et 2022 par l'installation d'un logiciel de « Gestion Client » et l'harmonisation d'anciennes pratiques.
- l'abonnement est facturé d'avance par VEOLIA. Les communes en régie facturent l'abonnement du semestre en cours.

c- Les immeubles collectifs.

Les immeubles collectifs avaient traditionnellement un compteur d'immeuble unique à partir duquel était distribué l'eau vers les parties communes et vers les appartements. Le fournisseur d'eau établit alors une facture unique et le bailleur ou le syndic paye la facture et répartit la somme aux habitants et fait son affaire des impayés.

Depuis 1999, la loi SRU (Solidarité et Renouvellement Urbain) a profondément modifié cette pratique en instaurant une individualisation du compteur d'eau pour les immeubles neufs. Pour les immeubles anciens, **le propriétaire de l'immeuble peut demander, après travaux, la pose de compteurs individuels**. L'habitant du logement devient alors le client direct du service de l'eau.

Il semble que la Ville de Joué-lès-Tours applique un abonnement individuel aux immeubles collectifs, ce qui a pour effet de majorer singulièrement le tarif de l'eau.

NB : la loi a prévu la possibilité de tarification spécifique aux immeubles (art L2224-12-4) :

*-I. – Toute facture d'eau comprend un montant calculé en fonction du volume réellement consommé par l'abonné et peut, en outre, comprendre un montant calculé indépendamment de ce volume en fonction des charges fixes du service et des caractéristiques du branchement, **notamment du nombre de logements desservis**. Ce montant ne peut excéder un plafond déterminé par arrêté »...[...]*

*-III, alinéa 4 « Lorsque le conseil municipal ou l'assemblée délibérante du groupement de collectivités territoriales définit un tarif progressif ou dégressif en fonction des consommations d'eau, il peut définir, **pour les immeubles collectifs d'habitation, un barème particulier tenant compte du nombre de logements**. »*

Nous constatons que l'ex syndicat de St Cyr a conduit une politique d'individualisation des compteurs, alors que l'ex Régie de Tours poursuivait la gestion collective.

NB :Cela se voit notamment par l'indicateur « Densité linéaire d'abonnés par Km de réseau » : ST CYR-3S, 114,69ab/km, Régie de Tours 57,49ab/km ; 24314 abonnés St Cyr3S, 21100 abonnés à Tours, et pour comparer, seulement 93060abonnés à Paris pour 2,3millions d'habitant.

1.1 Analyse des factures individuelles.

Nous avons rassemblé 41 factures.

- **le tarif EAU au m³ le plus élevé** a été payé à Fondettes par un usager qui avait consommé 7 m³ et s'est vu facturer 8 mois d'abonnement, soit un tarif de 6,10€/m³ ;

- **le tarif EAU le plus bas** a été payé à Chambray par un usager qui a consommé 163m³ pour 6 mois, soit un tarif de 0,80€/m³.

Nb : Cette consommation de 163m³ a été jugée anormalement élevée par VEOLIA qui a mentionné sur la factures un message de sur consommation et adressé une lettre d'alerte.

- le **tarif assainissement varie de 1,15€ à 1,18€/m³**. TMVL a augmenté de 0,03€ le tarif 2019, passant de 1,15 à 1,18.

Mais comment est calculé le tarif moyen de 1,165€ appliqué à un abonné de Joué pour sa facture annuelle du 10/04/19 ou pourquoi les abonnés de St Cyr-ex SI3S sont-ils facturés à 1,18€ en 2019 sur des consommations du 29/09/2018 au 14/02/2019 alors qu'un abonné de Tours s'est vu appliquer un prorata temporis... ?

- Les **redevances « Pollution + Modernisation des réseaux de collecte »** passent de 0,41€/m³ à 0,38€/m³ sur décision de l'agence de l'eau pour son 11ème programme. Le tarif est d'application immédiate au 1^{er} janvier 2019.

NB : c'est à la connaissance de cette baisse que TMVL a majoré de 0,03€ son tarif... malgré l'avis défavorable de son représentant UFC Que choisir au conseil de la régie !

- le **montant de la redevance « Prélèvement »** varie de 0,021€/m³ (Joué facture du 20/01/17) à 0,078€/m³ (Rochecorbon facture du 04/09/2018). Le montant exact de cette redevance est calculée par le service de l'eau (Véolia ou la Régie) en fonction du nombre de m³ prélevés et de l'origine de la ressource. Par exemple en 2017 le puisage dans la Loire est redevable de 0,0335€/m³ alors que le puisage dans le Cénomaniens est redevable de 0,0426€/m³. Comme les volumes puisés et les volumes facturés sont assez stables, les variations du tarif appliqué au consommateur devraient être faibles.

NB : cette interrogation existait déjà lors de l'étude faite par Eau-Touraine en 2017. L'Agence de l'Eau interrogée s'est bornée à nous expliquer le mode de calcul, sans nous donner les déclarations de chaque service. A suivre...

- le **paiement de la facture VEOLIA :**

- **Les délais** de paiement sont de 15 jours pour Véolia (à compter de l'édition de la facture). Les tampons apposés par les syndicats de copropriété mentionnent entre 2 et 5 jours de délai postal. Quelques factures sont majorées de 3€ en « Sommes restant dues à ce jour », en dessous du sous total en page 2.

- **les formes de paiements (mentionnés au verso TIP) :**

- **le paiement par prélèvement mensuels** est possible. Le consommateur reçoit une facture annuelle dite « de régularisation » ;

- **le paiement par chèque** : il est stipulé : « utilisez l'enveloppe jointe, pas de paiement à votre agence » ;

- **le paiement par prélèvement à l'échéance** se fait 15 jours après la date d'émission. La facture est intitulée « Facture en prélèvement automatique » ;

- **le paiement par TIP-SEPA** est conseillé par VEOLIA ;

- **paiement par virement bancaire** (code banque du CIC)

- **paiement par carte bancaire** sur le site eau-veolia.fr

- **Le règlement du service de l'eau :**

Chaque abonné reçoit normalement un exemplaire du règlement lorsqu'il souscrit son abonnement. Ensuite il est informé par mention au bas de la facture qui suit l'adoption du nouveau règlement. C'est le cas à Chambray au 1^{er} semestre 2019. En annexe du règlement sont mentionnés divers frais ou pénalités, comme les pénalités de retard.

NB : les règlements de services proposés par VEOLIA que nous avons examinés, à la lueur d'une directive de la DGCCRF contiennent tous des dispositions, ou illégales (coupure de l'eau) ou défavorables au consommateur (action du gel par exemple)

1.2 Analyse des factures d'immeubles

Nous avons analysé 17 factures d'immeubles collectifs de quelques villes de Tours-Métropole.

A Ballan Miré, le montant de l'abonnement semestriel est de 9,59€ pour Véolia et 5,67€ pour TMVL. En mai 2018, le montant au m³ comporte une tranche 1 : 120m³ à 0,2881 pour Véolia et 0,4420 pour TMVL et une tranche 2 de 0,0366 et 0,4990. Le prix pour l'eau est de 0,91€/m³. En novembre, nous n'avons que des tranches 2. Le montant pour l'assainissement est de 1,15€.

Le prix moyen de l'eau sur ces collectifs de Ballan varie de 0,91€ à 1€/m³

A Joué-Lès-Tours l'abonnement et les tranches tarifaires posent questions

Le montant de l'abonnement semestriel est en octobre 2017 de 483€ pour Véolia ; en avril 2018 de 484,14€.

Pour la consommation au M3, Véolia facture 2200m³ au tarif de 0,62€ et 600m³ à 1€.

Pour TMVL, le montant au m³ est de 0,14€ pour les 100 premiers m³, 0,18€ pour les 200 suivants et 0,22€ pour les 2500 suivants.

Comme Eau-Touraine l'avait déjà constaté lors de son étude précédente, l'abonnement facturé pour les immeubles de Joué tiennent compte du nombre de logements ce qui majore le prix de l'eau.

La Ville applique le taux maximum dès les 300m³, sans tenir compte de la consommation moyenne par logement, ce qui est défavorable aux consommateurs.

Le prix moyen de l'eau sur ces collectifs de Joué varie de 1,22€ à 1,45€/m³

A La Riche, le montant de l'abonnement semestriel est de 15,62€ pour Véolia et nul pour TMVL.

En juillet 2018, le montant au m³ comporte une tranche 1 : 100m³ à 0,5792€ pour Véolia et 0,055 pour TMVL, une tranche 2 : 200m³ de 0,6447€ et 0,055 et une tranche 3 >300m³ de 0,6849€ et 0,055.

Le prix moyen de l'eau sur ces collectifs de La Riche de 0,78€/m³

A St Cyr et Tours nord (ex Si3S), le montant de l'abonnement varie de 25€ (compteur de 25mm de diamètre) à 100€, (compteur de 60 et 65mm). Le tarif proportionnel à la consommation en 2018 et 2019 est de 1€/m³.

Le tarif moyen constaté pour l'eau pour les collectifs de St Cyr-Tours Nord varie de 1,11€ à 1,13€HT/m³

A Tours (ex régie de Tours), l'abonnement semestriel pour l'immeuble est de 43€.

le tarif au m³ est de 0,875€ en 2017 et 1€ en 2018. La facturation de l'ex régie de Tours détaille bien les consommations selon le tarif applicable.

Le tarif moyen constaté pour cet immeuble de TOURS varie de 0,99 à 1,08€HT/m³

Pour toutes les communes, le montant pour l'assainissement est de 1,15€ en 2018 et de 1,18€ en 2019.

2. Evolution des tarifs Eau-assainissement de 2015 à 2019

Les données utilisées pour calculer la progression ou la diminution des tarifs entre 2015 et 2019 proviennent du Rapport Annuel Assainissement de l'année 2014 page 85 et s et du rapport annuel 2018 page 131 et s.. Ces tarifs sont présentés, conformément à la réglementation pour une consommation annuelle de 120m³.

Les chiffres fournis par VEOLIA sont une moyenne, malheureusement invérifiable... Ceux fournis par les régies proviennent des délibérations des conseils municipaux en 2015 et de TMVL en 2019.

Les tarifs et leurs évolutions sont analysés au point 2.1 suivant.

En cas de DSP, le rapport entre les recettes qui vont au délégataire et celles qui reviennent à la collectivité

varient selon le contrat de délégation et, au fil du temps, des évolutions tarifaires.

En effet, les services de l'eau et de l'assainissement sont des services publics gérés en régie publique avec autonomie financière. La collectivité perçoit directement les recettes des facturations.

Mais la législation sur l'eau potable et l'assainissement prévoit qu'en cas de Délégation de Service Public (DSP) à une entreprise, le « fermier », maintenant appelé « concessionnaire » (depuis l'ordonnance ° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession et son décret d'application n° 2016-86 du 1er février 2016) perçoivent chacun une partie des recettes :

- le fermier pour financer la gestion du service ;
- la collectivité pour financer les investissements et rembourser les emprunts.

Normalement le contrat de DSP est de 5 ans, mais VEOLIA et des communes ont intégré dans les contrats renouvelés des « Fonds de Travaux » (La Riche, Chambray, Fondettes) ou un « îlot concessif » (Joué-les-Tours) qui allongent la durée du contrat en contrepartie d'investissements réalisés par le concessionnaire. Une part croissante des recettes revient ainsi à celui ci.

C'est l'objet du point 2.2 suivant.

« on payait l'eau de Véolia au Luxembourg ! »

Les abonnés de Véolia ont reçu en 2015-2016 une note d'information expliquant que le TIPSEPA était émis par une société de droit luxembourgeois : OLKY-Payement. Plusieurs médias dont les Echos.fr du 28/11/16 révélait l'implication personnelle de cadres de Véolia dans cette société.

Véolia France résiliait en février 2017 le contrat de recouvrement avec la société luxembourgeoise. Des procès seraient en cours.

Véolia a créé sa propre filiale : PAYBOOST, « nouveau système d'encaissement de Veolia qui optimise la gestion des 7 millions d'abonnés, 17 millions de factures et 26 millions d'encaissements annuels de l'activité Eau »(site Novalia.fr) ; PAYBOOST.

Sur les TIP-SEPA de Véolia en 2019, le paiement par virement est au CIC. Le paiement sur le site internet renvoi sur PAYBOOST.

2.1 Evolution des tarifs/ m³ Eau potable et Assainissement pour TMVL

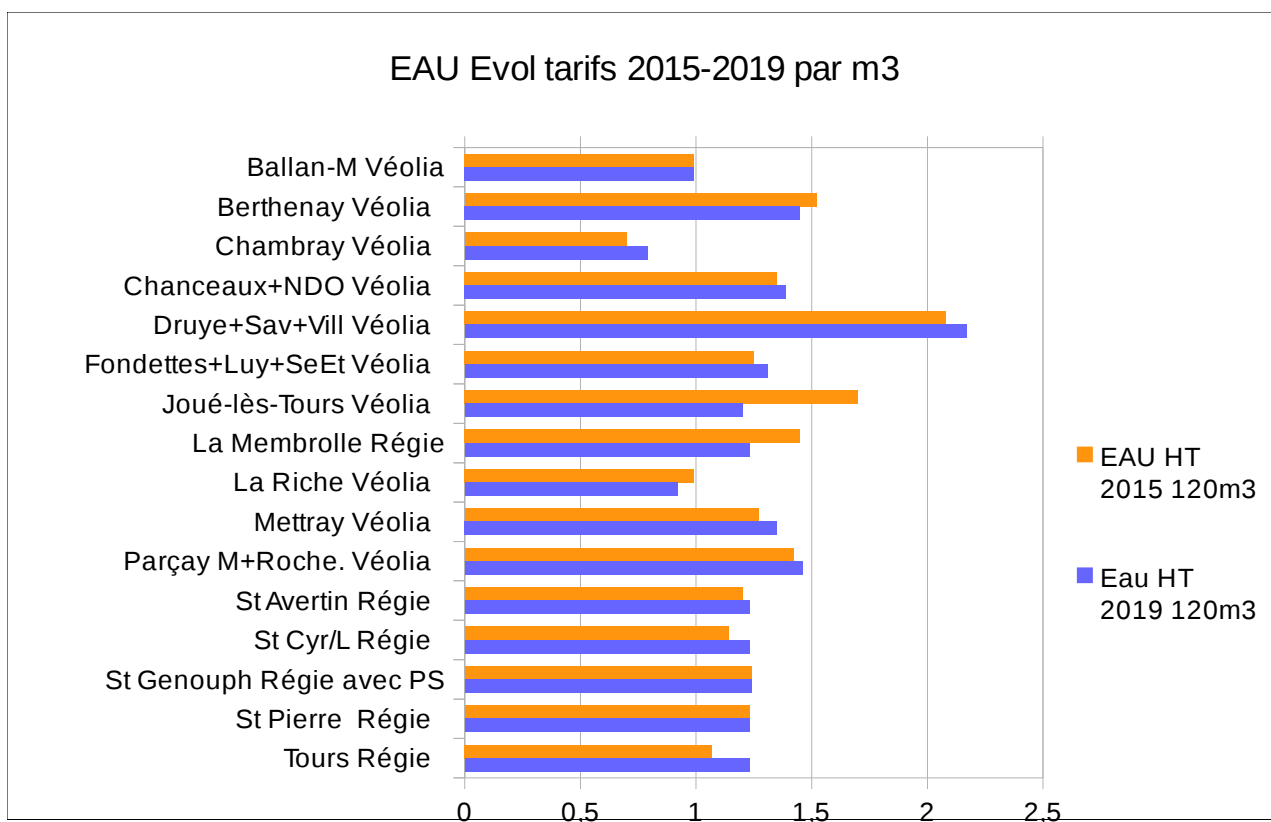
Etude50b_EvolTarifs-facturesTMVL2015_2019.ods
Evoltarifs2015_2019graph

TMVL : TARIFS/m³ 2015-2019 (cacul120m³) et évolution

Ville Gestion :	Tarifs année 2015/m ³			Tarifs année 2019/m ³			Evolutions tarif m ³ 2015/2019		
	EAU HT 2015 120m ³	Assainis sementH T 2015 120m ³	Total Eau+assa inisseme ntHT2015 120m ³	Eau HT 2019 120m ³	Ass. TMVL 2019 120m ³	Total Eau+assa inisse ment201 9 120m ³	Evol EAU- 2015/2019	Evol ASSAIN- 2015/201 9	EVOL EAU+ASS AINISSEM ENT
Ballan-M Véolia	0,99	1,15	2,14	0,99	1,18	2,17	0,00%	2,61%	1,40%
Berthenay Véolia	1,52	1,15	2,67	1,45	1,18	2,63	-4,61%	2,61%	-1,50%
Chambray Véolia	0,70	1,15	1,85	0,79	1,18	1,97	12,86%	2,61%	6,49%
Chanceaux+NDO Véolia	1,35	1,15	2,50	1,39	1,18	2,57	2,96%	2,61%	2,80%
Druye+Sav+Vill Véolia	2,08	1,15	3,23	2,17	1,18	3,35	4,33%	2,61%	3,72%
Fondettes+Luy+SeEt Véolia	1,25	1,15	2,40	1,31	1,18	2,49	4,80%	2,61%	3,75%
Joué-lès-Tours Véolia	1,70	1,15	2,85	1,20	1,18	2,38	-29,41%	2,61%	-16,49%
La Membrolle Régie	1,45	1,15	2,60	1,23	1,18	2,41	-15,17%	2,61%	-7,31%
La Riche Véolia	0,99	1,15	2,14	0,92	1,18	2,10	-7,07%	2,61%	-1,87%
Mettray Véolia	1,27	1,15	2,42	1,35	1,18	2,53	6,30%	2,61%	4,55%
Parçay M+Roche. Véolia	1,42	1,15	2,57	1,46	1,18	2,64	2,82%	2,61%	2,72%
StAvertin Régie	1,20	1,15	2,35	1,23	1,18	2,41	2,50%	2,61%	2,55%
St Cyr/L Régie	1,14	1,15	2,29	1,23	1,18	2,41	7,89%	2,61%	5,24%
St Genouph Régie avec PS	1,24	1,15	2,39	1,24	1,18	2,42	0,00%	2,61%	1,26%
St Pierre Régie	1,23	1,15	2,38	1,23	1,18	2,41	0,00%	2,61%	1,26%
Tours Régie	1,07	1,15	2,22	1,23	1,18	2,41	14,95%	2,61%	8,56%

Nous constatons une baisse importante du tarif eau à Joué-lès-Tours (-29,41% pour l'eau) à cause de la fin du contrat Véolia qui avait financé la construction de la station de puisage du Cher ; une baisse à La Membrolle à cause de la baisse de l'abonnement ; et une hausse à Tours (+14,95 % pour l'eau) un peu inexplicable !

Seules les communes de l'ouest de l'agglomération (ex confluence) ont un tarif Véolia anormalement élevé.



2.2 Part des recettes de facturation d'eau potable revenant à Véolia et revenant à la collectivité publique (TMVL).

.Le tableau suivant détaille, dans la facturation de 120m3 d'eau en 2015 et 2019, la part du délégataire et celle de la commune :

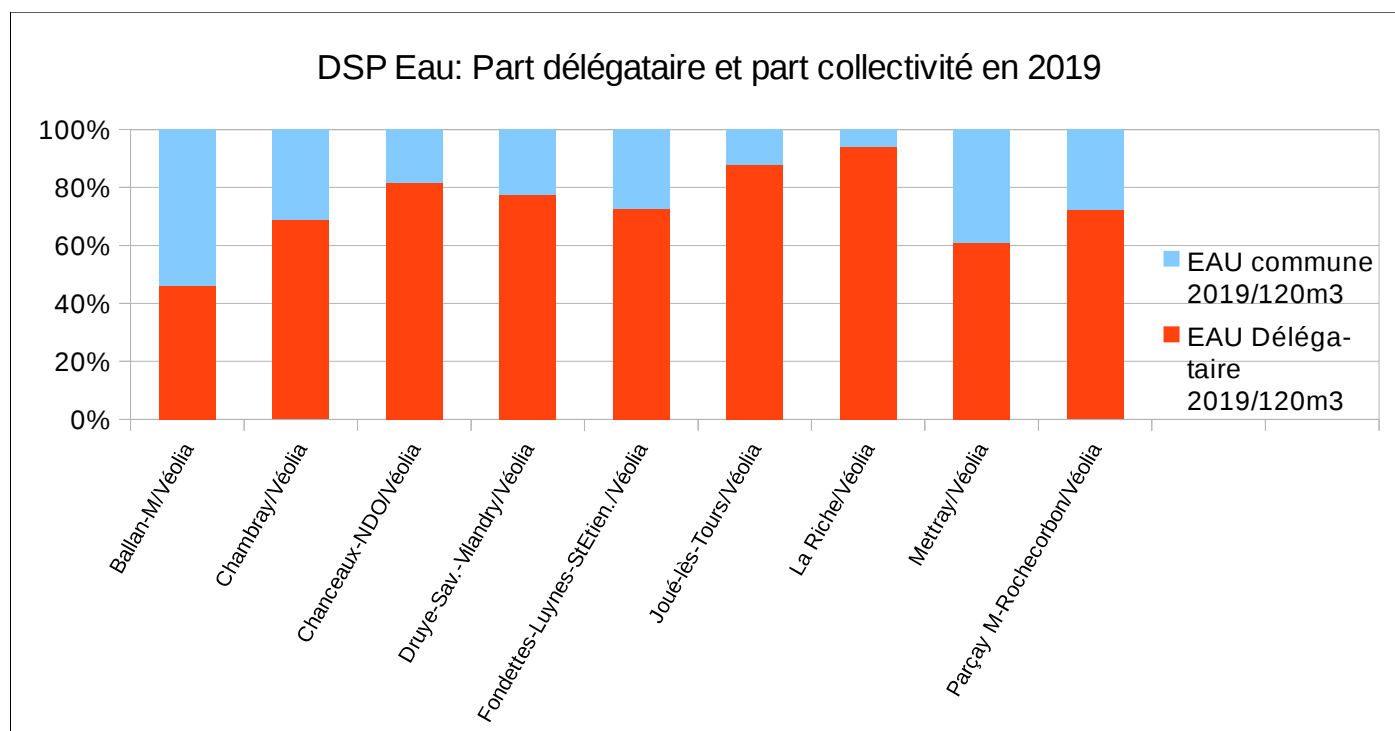
Etude50b_EvolTarifs-facturesTMVL2015_2019.ods/EvolPartDelegataire

Evolution de la part du délégataire et de la part de la collectivité entre 2015 et 2019

2019Chiffres pour graphique EAU cne et Eau Délégataire	Délégataire		Commune		Evolutions		Observation
	EAU Délégataire 2015/120m3	EAU Délégataire 2019/120m3	EAU commune 2015/120m3	EAU commune 2019/120m3	Tarif eau : % délégataire 2015	Tarif eau : % délégataire 2019	
Ballan-M/Véolia	54,69	54,84	64,37	64,37	45,93%	46,00%	
Chambray/Véolia	53,89	65,2	29,82	29,82	64,38%	68,62%	Nouveau contrat
Chanceaux-NDO/Véolia	112,5	135,85	49,93	30,6	69,26%	81,62%	Nouveau contrat
Druye-Sav.-Vilandy/Véolia	191	201,56	58,34	58,34	76,60%	77,55%	
Fondettes-Luynes-StEtien./Véolia	95,32	114,49	54,59	43,07	63,58%	72,66%	Nouveau contrat
Joué-lès-Tours/Véolia	183,18	125,99	21,05	17,6	89,69%	87,74%	Nouveau contrat
La Riche/Véolia	85,49	103,81	33,46	6,6	71,87%	94,02%	Nouveau contrat
Mettray/Véolia	89,13	98	63,45	63,45	58,42%	60,70%	Nouveau contrat
Parçay M-Rochecorbon/Véolia	122,2	126,92	48,25	48,25	71,69%	72,46%	

La part revenant à Véolia est passée à La Riche de 71,87 % en 2015 à 94 % en 2019 ; à Fondette de 63,58 % à 72,66 %, à Chanceaux de 69,26 % à 81,68 %. Joué lès Tours est proche de 90 %. **Ces Villes perdent toute capacité d'investissement indépendamment de Véolia.** Seule la Ville de Ballan-Miré conserve un taux inférieur à 50 %.

De plus, les travaux réalisés par Véolia ne sont pas soumis aux appels d'offre habituels des collectivités.



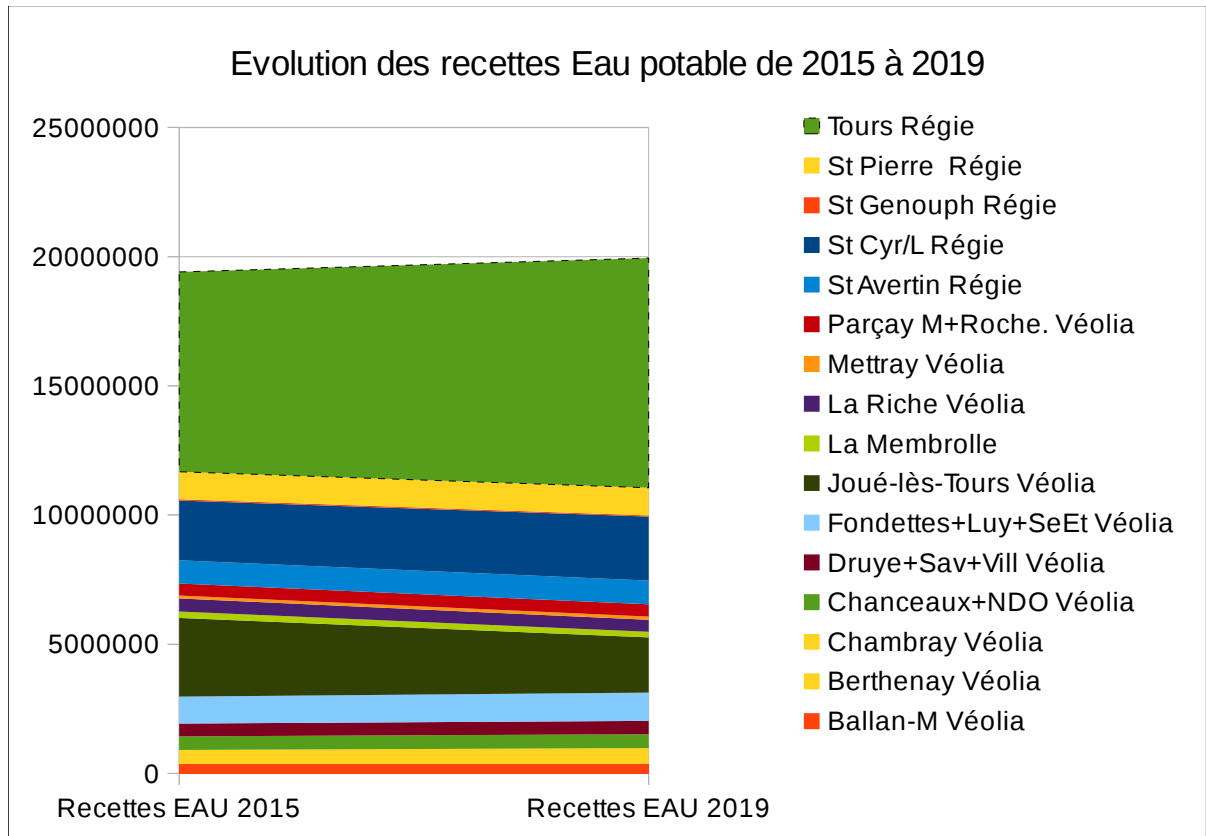
Ce graphique nous indique la part (trop) faible des collectivités. Seules les communes de Ballan-Miré et Mettray ont un pourcentage pour Veolia inférieur à 60 %.

2.3 Evolution des recettes entre 2015 et 2019 à TMVL

A partir d'une facturation de 120m3 dont les tarifs sont indiqués dans les rapports annuels pour 2015 et 2019, nous avons simulé l'évolution des recettes en fonction du volume vendu par chaque collectivité.

Nous observons une augmentation importante de la part de la Ville de Tours par l'effet de son volume (7,2 millions de M3) et de son tarif EAU qui a augmenté de 14,95 % en 5 ans.

La part de la Ville de Joué-les-Tours baisse sensiblement avec le nouveau contrat et la fin du financement de l'usine Pont-Cher.



Entre 2015 et 2019, les recettes calculées pour l'Eau varient de 19,414 à 19,950 millions €, soit + 2,76 %. Les recettes calculées pour l'Assainissement collectif varient de 18,876 à 19,368 millions €, soit +2,61 %, uniquement imputable à l'augmentation en 2019.

A l'analyse des factures par commune, nous avons constaté de variations de tarif pour Véolia supérieures aux augmentations du tarif de la collectivité publique.

3. Où va l'argent de l'eau versé par les consommateurs à Véolia et TMVL

Les paiements des factures d'eau et d'assainissement par les abonnés abondent les budgets des collectivités publiques gestionnaires et les comptes d'exploitation des délégataires en cas de DSP. Nous avons analysé les charges du COMPTE ADMINISTRATIF eau potable 2018 de la Régie de TMVL et les charges des CARE 2018 (Compte Annuel du Résultat d'Exploitation) transmis par Véolia. La part que Véolia collecte pour la collectivité (1,560 million€) a été déduite de ses charges et de ses produits.

Le prix au m³ est calculé en fonction des volumes vendus.

DSP EAU-CARE2018+Régie	TOTAL des 10 DSP en 2018	€/m ³	Regie TMVL Compte Administratif 2018	€/m ³ vendu
Récapitulatif des charges et des produits		Veolia		Régie
Frais de Personnel	1 760 732	0,31	4 556 389	0,41
Sous total Charges d'exploitation :	1 866 240	0,33	1 309 857	0,12
Sous total Autres dépenses d'exploitation	593 480	0,10	1 590 857	0,14
Sous total Autres charges de gestion (1)	2 032 211	0,36	2 170 789	0,20
Sous total charges liées aux équipements	1 854 371	0,33	7 605 391	0,68
Total des Charges	8 107 034	1,42	17 233 283	1,55
Total recettes exploitation	5 558 771	0,98	15 072 368	1,36
Collecté pour collectivités et Agence de l'eau (1)	1 460 859	0,26	3 154 918	0,28
Total autres produits	609 197	0,11	697 808	0,06
Total des produits d'exploitation	7 628 827	1,34	18 925 094	1,70
Pertes ou excédent	-478 207	-0,080	1 691 811	0,15
Nombre de M3 vendus	5 699 709		11 117 861	
Pour info : reversement VEOLIA à TMVL (1)	1 560 254			
Reversement Veolia par m ³	0,27			

(1) le montant du reversement de Véolia à TMVL est déduite de ses charges et produits.

Observations sur les charges :

Les charges totales des DSP sont de 8,107millions€, soit en moyenne 1,42€/m³.

Les charges totales de la Régie de TMVL, budget Eau, sont de 17,233millions€, soit en moyenne 1,55€/m³.

Nous observons que les frais de personnel de VEOLIA sont plus faibles que ceux de la régie. C'est le contraire pour les charges d'exploitation, Véolia fait beaucoup appel à la sous-traitance et inclut des « Frais de siège ».

Les charges liées aux équipements sont bien plus importantes pour la régie publique.

Notons que Véolia affiche un déficit en 2018 de -478k€.

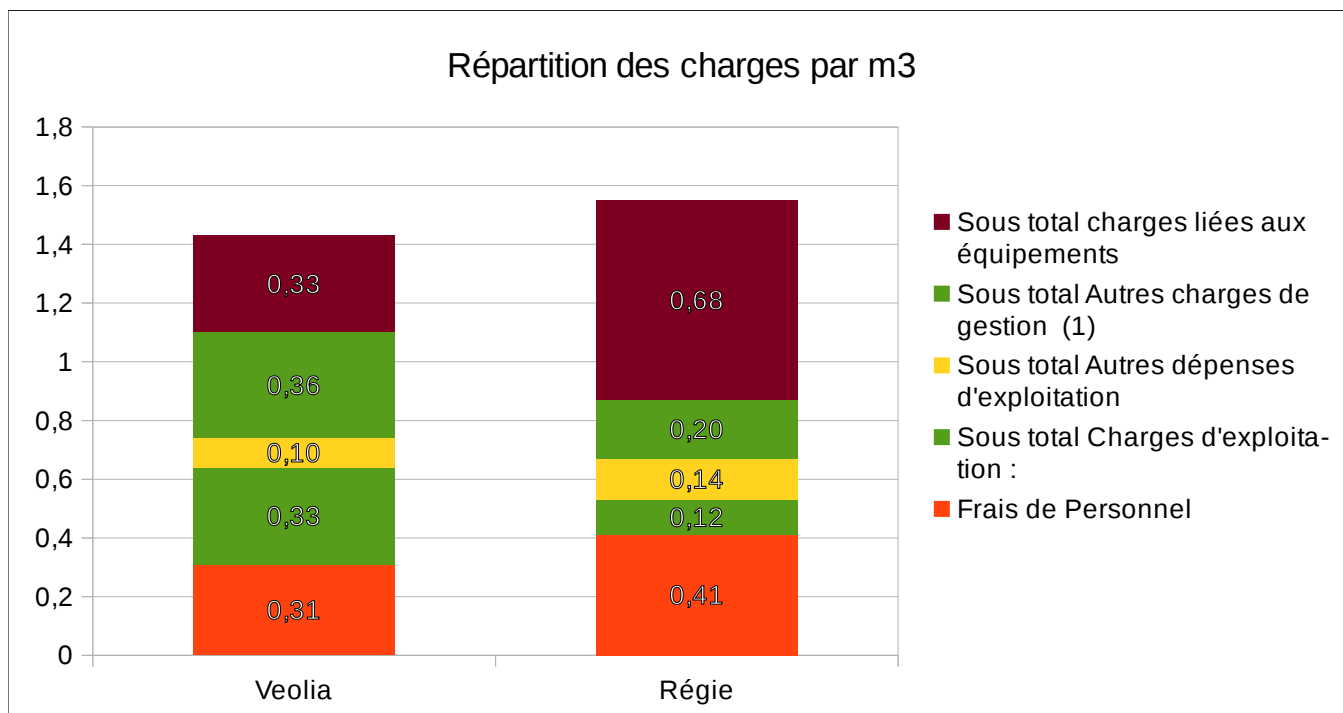
Observation sur l'équilibre général du Compte Administratif EAU de TMVL en 2018

(page 4 du document budgétaire).

ANNEE 2018	Dépenses	Recettes	Solde d'exécution
Section d'exploitation	17 233 688 €	18 925 101 €	1 691 413 €
Section d'investissement	5 885 703 €	9 540 491 €	3 654 789 €
Reports de 2017			2 076 106 €
TOTAL SOLDE EXECUTION pour2018			7 422 308 €

TMVL commence l'année 2019 avec 7,4million€ soit 50 % des recettes d'exploitation. C'est trop !

Le graphique ci-dessous illustre nos remarques : la régie consacre plus d'argent aux frais de personnel aux investissements, et moins aux charges diverses.



Si la régie publique perçoit plus que Véolia au m³, elle investit beaucoup plus.

3.1 En conclusion :

L'analyse de la facturation nous renseigne sur les différences existantes dans la gestion de l'eau potable dans l'agglomération :

- des communes gérées en DSP par Veolia, avec un système de facturation qui doit s'adapter à la législation. Les moyennes de tarifs étant désormais interdites, le consommateur y gagnera en clarté.

Le délai de paiement est trop court et des frais indus de 3€ ! sont appliqués.

- des communes gérées en régie publique, avec des facturations perfectibles (La Ville de Tours a presque tout bon!). L'abonné bénéficie d'un délai de paiement bien supérieur à celui de Véolia ;
- des immeubles collectifs facturés de façon étonnante sur la Ville de Joué-Lès-Tours, à la défaveur des locataires.

L'analyse de l'évolution des tarifs Eau-potable nous indique des évolutions à la baisse (Joué-les-Tours, La Membrolle) et à la hausse essentiellement à Tours. Globalement l'évolution des tarifs reste modérée.

La capacité d'investissement est assuré par la régie publique.

Toutefois, l'excédent financier (solde d'exécution) dégagé par TMVL est trop important. Les tarifs de l'eau, notamment ceux de Tours ont trop augmenté....

4. Nos propositions sur les tarifs et les modes de facturations :

Confortées par l'analyse de 55 factures d'eau reçues des abonnés entre 2017 et 2019, les Associations Eau-Touraine et UFC Que choisir 37 font les propositions suivantes à Tours-Métropole-Val-de-Loire concernant les tarifs et la facturation de l'eau et de l'assainissement.

Ces associations considèrent que l'eau est un bien commun et un bien public :

- **la ressource doit rester gratuite et les frais d'exploitation (puisage, traitement, distribution et assainissement des eaux usées) doivent correspondre au « juste prix » ;**
- **la tarification doit reposer sur le volume consommé avec une progressivité des tarifs au-delà de 60m³/abonné.**
- **le service doit être assuré d'abord par la collectivité publique, les entreprises privées venant en complément et par contrat de service ou d'affermage limité dans la durée.**

Ces associations considèrent que le consommateur-abonné du service public :

- **doit recevoir toutes les informations relatives au montant de la facturation, qu'il s'agisse des détails de la facture, des moyens et délais de paiement ;**
- **doit recevoir une information précise sur la qualité de l'eau ;**
- **doit être sensibilisé pour une démarche citoyenne visant à économiser la ressource et éviter les pollutions**

4.1 Propositions sur les tarifs.

La fixation des tarifs doit correspondre à l'esprit de la loi :

- le financement du service de la distribution de l'eau est assuré principalement par le volume réellement consommé par l'abonné, avec un tarif au m³ progressif ;
- l'abonnement, calculé indépendamment du volume consommé, doit rester relativement faible.

Par exemple, la Communauté de Communes d'Amboise a supprimé l'abonnement et le financement est assuré uniquement par la consommation d'eau.

L'analyse des factures montre un net renchérissement de l'eau pour les collectifs qui ont adopté la loi SRU-Solidarité-Renouvellement-Urbain avec des compteurs individuels (exemple de l'ex SI3S de St Cyr-Tours Nord) ou qui ont institué un abonnement par logement (exemple de Joué lès Tours).

Elle nous indique aussi qu'en DSP la part des recettes de VEOLIA a augmenté régulièrement alors que la part de la collectivité est resté stable, voire a diminué.

Ces associations proposent :

- **que l'abonnement annuel soit faible et équitablement réparti entre collectivité et délégataire ,**
- **que les tarifs soient progressifs, à partir de 60m³/an/abonné**
- **que l'évolution des tarifs du délégataire reste limitée à l'évolution du coût de la vie.**

4.2 Propositions sur la facturation

-a- Les adresses et informations de paiement

La facture doit indiquer clairement en entête de page :

- les coordonnées du service Eau et du service Assainissement avec les No de téléphone d'urgence, comme le fait Véolia ;
- l'indication FACTURE suivie de sa fréquence (semestrielle, annuelle), et du mode de paiement choisi (prélèvement à l'échéance, prélèvements mensuels et régularisation annuelle, paiement à réception).

De plus, la facture mentionnera :

- l'adresse de facturation prévue **pour au moins 2 noms-prénoms** de façon à pouvoir servir d'attestation de domicile pour certaines démarches ;
- l'adresse du point de livraison,
- les références avec la date du contrat,
- le diamètre du compteur avec la date de pose et le mode de relevé (transmission automatique, relevé du service, relevé de l'abonné),
- la possibilité de recours à une procédure de médiation (comme l'indique St Pierre)

-b- Information sur les volumes consommés :

Quels que soient les dates et moyens mis en œuvre pour le relevé d'index, le volume consommé doit être réparti par période tarifaire comme le faisait déjà très bien la Ville de TOURS. La méthode VEOLIA qui consistait à mentionner sur une seule ligne le volume consommé et à faire une moyenne arithmétique des tarifs est désormais proscrite par la nouvelle rédaction de l'arrêté du 10 juillet 1996 modifié et applicable au 1^{er} juillet 2019.

Les dates des index « début » et « fin » doivent apparaître comme le faisait le SI3S de St CYR et la régie de Tours.

-c- Information sur les tarifs:

Qu'il s'agisse de l'abonnement ou de la consommation, **les dates de début et de fin doivent être mentionnées** sur le corps de la facture, et non dans le récapitulatif de première page comme le fait VEOLIA.

L'explication sur les tarifs et leurs changements doit être précise : qui a défini le tarif (délibération de TMVL ou formule d'actualisation de VEOLIA) ? et pour quelle période (date de début et de fin) ?

Lorsqu'il y a plusieurs tranches tarifaires, elles doivent apparaître sur chaque facture.

Le tarif de la « Redevance pour prélèvements » acquittée par le service et calculée par chaque service doit être explicité.

-d- La fréquence de facturation:

Les tarifs de l'eau et de l'assainissement sont fixés annuellement par les collectivités, généralement au mois de décembre avec effet au 1^{er} janvier.

La facturation peut rester semestrielle, l'une avec un volume estimé, l'autre après relevé d'index.

Elle peut être annuelle pour les personnes qui choisissent un prélèvement mensuel.

L'abonnement doit correspondre au semestre civil, et être payé pour le semestre en cours. VEOLIA a jusqu'à 9 mois d'avance (exemple de Joué, abonnement du 1^{er} semestre 2018 a été facturé à l'abonné le 3 octobre 2017). St Pierre a facturé le 31 décembre 2018 l'abonnement de l'année 2018.

La prescription par 2 ans doit être appliquée. (L218-2 du Code de la consommation).

-e- Les délais et moyens de paiement.

Tous les moyens de paiement doivent être proposés: TIP-SEPA, virement, prélèvement, carte bleue, chèque et espèces.

Les **délais doivent être fixés entre 6 et 7 semaines** comme le pratiquent les Villes en régie, et non 15 jours comme le pratique VEOLIA.

Il ne doit **pas y avoir de surcoût avant l'envoi du rappel par lettre recommandée**. S'il y a un surcoût facturé (comme les 3€ de VEOLIA rencontrés quelques fois), le détail et la cause du surcoût doivent apparaître et sur une ligne distincte de la créance de base.

-f- Le Règlement de service.

Chaque facture doit indiquer les dates d'adoption des règlements de service en cours et la date de la dernière annexe tarifaire. L'utilisateur doit pouvoir les télécharger sur le site de TMVL. Les tarifs annexes seront actualisés avec indication des dates d'application.

Les clauses illégales concernant les coupures d'eau doivent être supprimées.

-g- Le Rapport Annuel sur le Prix et la Qualité du Services

Ce rapport annuel de TMVL donnera le détail chiffré des recettes d'abonnements et de la vente au m³ avec le détail par tarif, pour la régie, pour VEOLIA et pour l'Agence de l'Eau.

Nous remercions tous ceux qui ont bien voulu nous adresser leurs factures.

Analyse et rédaction de l'étude assurées par des bénévoles de :

-UFC Que Choisir 37, 12 Rue Camille Flammarion, 37000 Tours

- Association Eau-Touraine, 5 rue des Pervenches, 37300 Joué-les-Tours

Novembre 2019- Version hors annexes