

## Droit à l'eau : de l'assujetti... au consommateur éco-citoyen

**En France, la gouvernance des services d'eau potable et d'assainissement est devenue un vrai sujet de société, dont les enjeux politiques et économiques sont importants. L'évaluation du service rendu et une gestion transparente sont donc essentielles. Cet article aborde ici les obligations des collectivités en matière d'information auprès des consommateurs-payeurs et nous présente comment s'organise la concertation avec les usagers et leur participation à l'amélioration de la qualité des services.**

# A

u cours des cinquante dernières années, nous sommes passés d'une culture *d'assujettis* aux services publics, à celle *d'usagers*, puis *de consommateurs* et *de citoyens*, au plan national comme au plan européen. Les règles sont simples :

la collectivité territoriale ou la structure intercommunale décide, ses services ou délégataires gèrent et mettent en œuvre, les consommateurs utilisent et paient. Ceux-ci veulent savoir si ce prix est juste, comprendre les choix de gestion, avoir leur mot à dire sur le contenu et la qualité du service dont ils bénéficient et les conditions pour y accéder.

Au niveau européen, plusieurs conventions et directives (notamment la convention d'Aarhus du 25 juin 1998 et la directive cadre sur le bon état écologique et chimique des ressources en eau de 2000), font de l'information et de la participation du public un enjeu majeur. Depuis longtemps, des collectivités ont développé une forme de concertation, en créant des commissions extra-municipales, fonctionnant plus ou moins bien.

En France, les régions, les départements, les communes de plus de dix mille habitants, les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) de plus de cinquante mille habitants et les syndicats mixtes comprenant au moins une commune de plus de dix mille habitants doivent créer une commission consultative des services publics locaux (CCSPL), à laquelle participent les représentants des usagers, pour l'ensemble des services publics qu'ils confient à un tiers par convention de délégation de service public ou qu'ils exploitent en régie dotée de l'autonomie financière.

Mais globalement, les grands principes affichés restent d'application inégale et les moyens pour leur donner toute leur efficacité quasiment inexistant. Trop souvent, les textes européens qui traitent de consultation ou de participation du public, sont transposés de façon restrictive, essentiellement en termes d'information.

Dans le domaine de l'eau et de l'assainissement, l'information des consommateurs et usagers, leur participation à l'amélioration de la qualité des services, se mettent en œuvre de deux manières :

- par le service de l'eau qui remet à l'abonné le règlement de service au moment de l'abonnement, et qui transmet, au moins une fois par an, une information directe sur le prix et la qualité de l'eau, en même temps qu'une facture ;
- dans le cadre d'instances de concertation au sein desquelles les consommateurs sont représentés, principalement au niveau des agences de bassin et des services de l'eau et de l'assainissement.

Nous allons aborder les domaines, les lieux et les modalités de l'information et de la participation du public, puis les obligations des collectivités en matière de transparence de gestion de ces services, et développer enfin les évolutions nécessaires concernant les CCSPL.

### L'information directe des consommateurs et usagers

Le décret du 26 septembre 1994 précise que l'information sur la qualité de l'eau distribuée en vue de la consommation humaine doit être affichée en mairie et peut être diffusée par tout autre moyen (photo ①).



© Corinne Bertholino - Fotolia.com

1 En France, les données relatives à la qualité de l'eau distribuée doivent faire l'objet d'un affichage en mairie.

L'arrêté du 10 juillet 1996 établit la présentation type de la facture d'eau et précise que « les éléments essentiels de la note de synthèse annuelle ou de la synthèse commentée de la qualité de l'eau établie par la direction départementale des affaires sanitaires et sociales doivent être portés à la connaissance de l'abonné, une fois par an, à l'occasion d'une facturation ». De même « tout changement significatif total ou partiel du tarif, correspondant à une modification des conditions dans lesquelles le service est rendu, doit être mentionné au plus tard à l'occasion de la première facture où le nouveau tarif s'applique en précisant le tarif concerné et la date exacte d'entrée en vigueur ».

Enfin, la loi sur l'eau et les milieux aquatiques du 30 décembre 2006, prévoit que le règlement de service définissant les droits et obligations des consommateurs et des services doit être transmis aux abonnés. On mesure l'importance de cette question quand on sait que ce règlement, appelé improprement « contrat de fourniture d'eau » ou « contrat d'abonnement », s'impose aux abonnés dès qu'ils en ont communication, la première facture qu'ils paient valant « accusé de réception ».

Cependant, pour l'eau et l'assainissement, l'égalité des consommateurs, usagers, citoyens en matière d'information n'est pas totalement assurée. En effet, les millions de résidents vivant en habitat collectif qui ne sont pas abonnés directement au service, ne disposent pas d'une facture détaillée comme prévu par l'arrêté de 1996 et ne sont pas destinataires de l'information sur le prix et la qualité de l'eau distribuée, pas plus que du règlement de

service. Seuls les bailleurs ou gestionnaires d'immeubles disposent, en principe, de ces informations qu'ils diffusent rarement aux résidents.

### La concertation avec les consommateurs et usagers

La concertation avec les usagers s'effectue essentiellement avec leurs représentants et à différents niveaux.

#### Au plan national

Les consommateurs sont représentés au comité national de l'eau, instance consultative auprès des pouvoirs publics sur la politique générale de l'eau et de l'assainissement.

#### Dans chaque bassin hydrographique

Les consommateurs sont représentés symboliquement au sein du comité de bassin des agences de l'eau, dans leur conseil d'administration, dans les commissions géographiques mises en place par les agences, et les commissions locales de l'eau, qui abordent les questions liées aux schémas d'aménagement et de gestion des eaux et des schémas directeurs d'aménagement et de gestion de l'eau. Mais outre le fait que les moyens sont quasiment inexistant pour faciliter cette participation, l'expression des consommateurs et usagers est de portée limitée dans

► ces instances qui regroupent tous les acteurs de l'eau. Les représentants des ménages, qui payent les deux tiers des redevances perçues par les agences, sont au maximum cinq sur un total de plus de cent représentants des collectivités territoriales, des activités économiques et des représentants de l'État.

### Au sein des services d'eau et d'assainissement

La CCSPL, instance de concertation et de consultation créée par la loi dite *Administration Territoriale de la République* du 6 février 1992, est une avancée démocratique codifiée à l'article 1413-1 du Code général des collectivités territoriales (CGCT). Une loi peu appliquée, au point que la loi *Démocratie de proximité* du 27 février 2002 (Journal officiel du 28 février) a rappelé la nécessité de créer ces commissions, en précisant leur rôle en ce qui concerne la gestion de l'eau et des déchets ménagers. Entrée en vigueur le 28 février 2003, elle a été modifiée par l'ordonnance du 17 juin 2004 (Journal officiel du 19 juin 2004), complétée par la loi sur l'eau du 31 décembre 2006 et celle du 20 décembre 2007 relative à la simplification du droit. La circulaire du 7 mars 2003 propose des modalités d'organisation des CCSPL.

C'est dans le domaine de l'eau et de l'assainissement, que la réglementation est la plus complète et la plus détaillée en ce qui concerne la transparence de la gestion, la concertation, et le rôle de la CCSPL. Cela ne veut pas dire qu'elle est correctement appliquée, nous y reviendrons à la fin de cet article.

Au-delà de toute question que les membres de la commission peuvent porter à l'ordre du jour, concernant notamment l'organisation du service, ses rapports avec les usagers, la qualité des prestations fournies, deux points importants doivent faire l'objet d'une concertation.

### Le rapport annuel sur le prix et la qualité des services de l'eau et de l'assainissement

La commission examine chaque année les rapports sur le prix et la qualité du service public d'eau potable et sur le service d'assainissement, ainsi que, selon le mode de gestion choisi, le rapport établi par le délégataire du service public, le bilan d'activité des services exploités en régie dotée de l'autonomie financière, ou le rapport établi par le contractant d'un contrat de partenariat.

Le CGCT ne précise pas à quel moment le rapport annuel doit être présenté. La commission va émettre un avis sur ces rapports annuels et le maire, ou le président de l'EPCI doit présenter au conseil municipal ou à l'assemblée délibérante, un bilan annuel du travail de la commission. Le public est informé du rapport après sa présentation au conseil municipal, ou après son approbation par celui-ci. Certaines collectivités ou CCSPL font un effort de transparence en mettant ces informations en ligne sur leur site. Trois méthodes de présentation des rapports annuels à la CCSPL sont donc possibles, selon le niveau d'avancement de la démarche participative, aussi bien au sein du conseil municipal que vis-à-vis de la commission :

- après l'adoption par le conseil municipal. Dans ce cas, le public ne connaîtra pas l'avis de la commission, sauf si le rapport sur son travail est rendu public ;

- entre la présentation au conseil municipal et son adoption par ce dernier. Si les élus disposent eux-mêmes d'un temps suffisant pour l'étudier avant de l'adopter, cela laisse la possibilité de saisir la commission avant le vote, en leur permettant ainsi de prendre connaissance de l'avis de la commission ;

- en amont de la présentation au conseil municipal, ce qui permet d'apporter les compléments et corrections éventuels en fonction du travail de la commission, de telle sorte que le conseil municipal dispose d'un rapport le plus complet et précis possible.

Il va de soi que nous préférerions que la troisième solution se généralise, même si elle est plus exigeante. En tout cas, ces questions ouvrent de nouvelles marges de progrès dans la concertation !

Les rapports annuels sont mis à la disposition du public dans les communes de trois mille cinq cents habitants et plus. Ils doivent être disponibles en mairie ou en mairie annexe, dans les quinze jours qui suivent la présentation ou leur adoption par le conseil municipal. Le public en est informé par le maire par affichage en mairie et sur les lieux prévus à cet effet, pendant au moins un mois. Il s'agit là de dispositions *a minima*. Tout autre moyen peut être utilisé pour assurer une large information.

### Le règlement de service

La loi sur l'eau et les milieux aquatiques du 30 décembre 2006 a rendu obligatoire la consultation de la CCSPL sur le projet de règlement de service pour chaque service d'eau ou d'assainissement qui définit, « en fonction des conditions locales, les prestations assurées par le service ainsi que les obligations respectives de l'exploitant, des abonnés, des usagers et des propriétaires ».

C'est une avancée significative, ce règlement s'appliquant jusqu'alors de façon unilatérale. Mais pour que cette consultation soit réelle et efficace, il serait nécessaire de prévoir plusieurs réunions de la commission pour tenter de dégager un consensus sur le contenu du règlement de service, lors de son élaboration et de son actualisation en fonction des évolutions législatives et réglementaires.

### La consultation du public

Les textes en vigueur prévoient une participation et une consultation du public à trois niveaux.

### L'amélioration de la qualité de la ressource en eau

La directive cadre sur l'eau de 2000 prévoit explicitement, pour l'ensemble des pays de l'Union européenne, l'obligation d'information et l'organisation de la participation du public, notamment au sein de chaque bassin lors des différentes phases de sa mise en œuvre pour atteindre un bon état écologique de la ressource en eau en 2015.

Lors de la première phase qui a consisté à établir un état des lieux de la qualité de la ressource en France, cette participation a été inexistante, les agences de l'eau chargées de ce processus n'ayant pas d'expérience en la

matière, ni de trame commune. Cela s'est soldé par une simple information du public, ce qu'a d'ailleurs déploré la commission nationale du débat public.

Pour la seconde phase de consultation sur les mesures à prendre pour atteindre le bon état écologique de la ressource, des efforts ont été accomplis (réunions publiques, recueil des avis et idées du public, sollicitations des associations concernées, dont la CLCV). L'expérience a montré, malgré les difficultés pour associer le plus grand nombre, que les citoyens sont sensibles à ces questions et à même de faire des propositions concrètes pour modifier les modes de production et de consommation afin qu'ils aient moins d'impacts négatifs sur la ressource en eau.

Pour que la démarche progresse encore et ne reste pas que l'affaire des spécialistes, la CLCV préconise que les commissions consultatives locales soient un relais pour les agences de l'eau chargées de cette consultation. Il ne s'agit pas simplement d'organiser le débat entre membres de la commission, ce qui resterait, même au niveau local, un débat d'initiés, mais de mettre au point de façon concertée les méthodes et les moyens qui permettront au plus large public possible de s'approprier ce débat et les objectifs de la directive.

### L'amélioration de la qualité des services

Les consommateurs et usagers sont associés et consultés sur le fonctionnement des services publics de l'eau et de l'assainissement, par l'intermédiaire des représentants de leurs associations qui siègent dans la commission consultative des services publics locaux.

Avant le 1<sup>er</sup> juillet de chaque année, le président de la CCSPL remet à son assemblée délibérante un état des travaux réalisés par cette commission.

### Le choix du mode de gestion

Le choix du mode de gestion est souvent une question polémique et les enjeux économiques, sociaux et politiques sont importants. Les collectivités locales ont au moins deux possibilités pour consulter le public sur le choix à faire.

#### La consultation de la CCSPL

La CCSPL est obligatoirement consultée pour avis sur tout projet de délégation de service public, de création d'une régie dotée de l'autonomie financière ou de contrat de partenariat public-privé. À défaut, la délibération de l'autorité délibérante peut être frappée de nullité.

Ces questions sont complexes et marquées par des approches idéologiques ou politiques sur la conception du service public ; il est nécessaire que les membres de la commission (représentants des usagers et élus) puissent disposer d'une tierce expertise technique, juridique et financière afin de mesurer les avantages et les inconvénients des différentes solutions ; ce qui est rarement le cas.

#### Le référendum local

Au-delà de l'avis que la CCSPL peut émettre sur le mode de gestion du service de l'eau et de l'assainissement, les

enjeux économiques, sociaux et sociétaux d'un tel choix, plaident pour une consultation directe du public.

Le Code général des collectivités territoriales stipule que l'assemblée délibérante d'une collectivité territoriale peut soumettre à référendum local tout projet de délibération tendant à régler une affaire de la compétence de cette collectivité. L'exécutif d'une collectivité territoriale peut seul proposer à l'assemblée délibérante de cette collectivité de soumettre à référendum local tout projet d'acte relevant des attributions qu'il exerce au nom de la collectivité. Selon la Direction générale des collectivités locales, entre 2008 et 2009, les préfetures ont signalé six référendums locaux. Aucun ne concerne le mode de gestion de l'eau.

### Le rapport annuel sur le prix et la qualité des services

En application de l'article L.2224-5 du CGCT, le maire présente au conseil municipal, ou le président de l'établissement public de coopération intercommunale (EPCI), présente à son assemblée délibérante, un rapport annuel destiné, notamment, à l'information des usagers sur le prix et la qualité des services publics d'eau, d'assainissement collectif et non collectif.

Lorsque la commune exerce directement ses compétences en matière d'eau potable et d'assainissement et lorsque l'EPCI exerce en même temps ces deux compétences, il peut y avoir un rapport unique pour l'eau et l'assainissement. Dans ce cas, une note liminaire présente le prix total de l'eau et ses différentes composantes.

Le rapport annuel des services faisant l'objet d'une délégation de service public précise :

- la nature exacte des services délégués,
- la part des recettes revenant directement ou par reversement au délégataire,
- la part des recettes revenant à la commune ou à l'EPCI.

Lorsque le rapport est établi directement par le maire, il est présenté au conseil municipal dans les six mois qui suivent un exercice. Il en est de même pour le président de l'EPCI vis-à-vis de son assemblée délibérante. Dans le cas où la commune a transféré au moins une de ses compétences (eau et/ou assainissement) à un EPCI, le rapport de l'EPCI est présenté au conseil municipal dans les douze mois qui suivent.

Dans le cas d'un rapport transmis par un EPCI, une note liminaire doit faire apparaître :

- la nature exacte du service qu'il assure, et ce qui relève de la gestion directe par la commune,
- le prix total de l'eau et ses différentes composantes, en utilisant les indicateurs prévus par le décret.

À noter qu'en cas de délégation de service public, le délégataire doit lui-même remettre à l'autorité délégante son propre rapport avant le 1<sup>er</sup> juin de chaque année, présentant les comptes relatifs à la totalité des opérations liées au service, une analyse de la qualité du service, et une annexe permettant d'apprécier les conditions d'exécution du service public. Ce rapport est soumis à l'assemblée délibérante qui en prend acte.

### ► Des rapports passés à la loupe

La CLCV a sollicité, à la fin 2011, quatre-vingt collectivités en France métropolitaine et départements d'outremer, selon des critères de taille, de répartition géographique et de mode de gestion des services, qui desservent au total près d'un quart de la population, afin qu'elles transmettent leur dernier rapport portant sur l'exercice 2010.

Cette enquête montre tout d'abord que des efforts lents mais réels ont été réalisés depuis la précédente enquête portant sur les rapports 2005. En effet, après plusieurs relances, les communes qui n'ont pas transmis leur rapport représentent encore 18 % de l'échantillon, mais elles étaient 27 % précédemment. Vingt-cinq pour-cent des rapports (majoritairement en version électronique transmise par internet) sont parvenus dans les deux semaines qui ont suivi l'envoi du courrier de l'association, la moitié entre trois et quatre semaines après ce courrier. Pour les autres, cela a été beaucoup plus compliqué, y compris pour une association reconnue : nécessité de plusieurs relances, renvoi de service en service ; on imagine les difficultés que peuvent rencontrer les particuliers pour accéder aux informations qui leur sont destinées.

Encore 6,5 % des collectivités ne publient pas leur propre rapport, mais transmettent celui du délégataire, mais elles étaient 17 % à procéder de la sorte lors de la précédente enquête. En ce qui concerne les principaux indicateurs utiles pour les consommateurs que l'on doit retrouver dans les rapports, nous pouvons noter l'évolution suivante (tableau 1).

Rares sont les rapports qui évoquent la CCSPL et encore moins qui expliquent en quoi elle consiste ou présentent ses travaux. Seulement quinze rapports en parlent et dix mentionnent son nom, mais sans donner d'explication.

Globalement, nous pouvons noter une amélioration de la qualité et de la lisibilité des rapports, mais le tableau 1

montre les marges de progrès pour des informations qui sont, rappelons-le obligatoires. De petites communes ont aussi fait part de difficultés matérielles et techniques pour la rédaction de leur rapport. Parmi les bonnes pratiques, nous pouvons noter l'envoi d'une lettre aux abonnés les informant de la disponibilité du rapport, une synthèse sur le site de la collectivité ou du service.

Afin de continuer à progresser dans l'élaboration et la diffusion de ces rapports, des recommandations peuvent être formulées autour de quatre thèmes : améliorer la diffusion des rapports et la concertation avec les usagers, rendre les rapports plus lisibles, aider les collectivités à la réalisation des rapports, et enfin renforcer le contrôle sur le contenu des rapports.

De la même manière qu'est jointe à une facture la synthèse des analyses sur la qualité de l'eau, un document synthétique sur les principales données intéressant directement les consommateurs pourrait être joint à une des factures. Dans le cas d'habitations collectives où les habitants ne reçoivent pas personnellement de facture, le bailleur ou le gestionnaire devrait être tenu d'informer les résidents (voie d'affichage, le document adressé aux abonnés pourrait aussi être joint au relevé annuel des charges locatives ou de copropriété...). Enfin, les usagers pourraient retrouver cette information dans les bulletins d'informations envoyés à chaque habitation dans la majorité des communes, ce que font déjà certaines d'entre elles.

Des définitions, graphiques, lexiques, explications, croquis, plans, cartes... ont besoin d'être ajoutés afin de faciliter la compréhension des données et ainsi avoir un réel intérêt pour les usagers.

Pour cela, les membres des CCSPL devraient être mis à contribution, au-delà de l'avis qu'ils ont à donner sur le rapport lui-même, pour le choix des informations les plus pertinentes, leur présentation, et pour valider les

#### 1 Les principaux indicateurs présents sur le rapport annuel destinés aux usagers des services publics d'eau.

Nature des informations	Présence en 2005	Présence en 2011
Information sur le mode de gestion	77 %	88,4 %
Qualité de l'eau distribuée	90 %	95 %
Indicateurs de performance du service d'eau	77 %	88,4 %
Indicateurs de performance du service d'assainissement collectif	23 %	74 %
Prix de l'eau	91 %	95,4 %
Évolution du prix de l'eau	95 %	92,3 %
Montant des travaux engagés	77 %	86,2 %
Présence de plans des réseaux	41 %	50 %
Indications sur le service client	56 %	53 %
Présence de photos	54 %	53 %
Note liminaire en cas de rapports séparés	9 %	17,3 %
Note liminaire en cas de transfert de compétence	8 %	18,6 %
Fiches d'informations détaillées sur les prix et leur évolution	26 %	38,5 %

documents qui seront adressés directement à tous les usagers et ainsi en juger le niveau de compréhension général. Il faut aussi que les consommateurs trouvent un intérêt à la lecture, qu'ils se sentent concernés par le service d'eau et/ou d'assainissement. Ainsi, des informations pratiques quant aux consommations d'eau, des comparaisons avec d'autres services, des exemples qui illustrent la vie de tous les jours, des données nationales, voire internationales, devraient y figurer.

Enfin, la mise en ligne des rapports permettra donc aux petites collectivités d'avoir des modèles dont elles pourraient s'inspirer pour réaliser leur rapport.

### Les évolutions nécessaires des CCSPL

Bien qu'obligatoires depuis 1992, les CCSPL sont encore balbutiantes, l'interprétation des textes est parfois restrictive, l'apprentissage de ces nouvelles formes de gouvernance reste à faire. Or, elles peuvent jouer un rôle important pour faciliter l'information et la participation constructive du public. Toutes les autorités concernées n'ont pas encore mis en place la commission consultative. D'autres ont dû le faire dans la précipitation, en raison de délibérations urgentes à prendre, certaines n'ont pas prévu de règlement intérieur ou celui-ci est incomplet.

Les services publics locaux sont divers, leur fonctionnement et leur gestion peuvent quelquefois apparaître complexes. Représentants associatifs ou élus locaux sont rarement d'emblée spécialistes de ces questions. L'expérience montre que la commission consultative est d'abord un lieu d'information et d'apprentissage, de meilleure connaissance mutuelle aussi.

En 2008, la CLCV a publié le guide pratique « *Services publics locaux, mode d'emploi* ». À partir des expériences et des témoignages recueillis au cours des premières années de fonctionnement des CCSPL, elle propose une méthode, des conseils pratiques qui doivent permettre de se comprendre, de confronter de façon constructive et sans tabou les différents points de vue, et d'associer le public. Cet ouvrage s'adresse à tous ceux, élus, opérateurs et techniciens, consommateurs et usagers, qui font le pari d'une action intelligente, capable de coproduire un certain nombre de règles, de méthodes, pour l'amélioration du bien public, sans mélanger les rôles ni les responsabilités.

Une vraie transparence, la reconnaissance des savoirs réciproques, la recherche de l'intérêt général, au sein de commissions disposant des moyens nécessaires, doivent permettre d'éclairer les choix, d'en comprendre et justifier les raisons, d'améliorer la qualité de la vie pour tous. La commission consultative peut alors devenir autre chose que le passage obligé pour la validité de telle ou telle décision locale. Elle peut produire une véritable « valeur ajoutée » dans l'action publique et l'exercice de la citoyenneté au quotidien.

### La décision appartient à l'assemblée délibérante

La décision de créer la commission consultative relève de l'assemblée délibérante ou de l'organe délibérant. Pour

faciliter sa mise en place, le bon sens conseille d'organiser au préalable une réunion de concertation avec les différentes parties concernées qui peuvent avoir des propositions à formuler sur la composition (les modalités et délais de candidature par exemple), le fonctionnement, les moyens nécessaires.

En outre, cette réunion serait une bonne occasion d'aborder le contenu du futur règlement intérieur de la commission. Cela évitera des polémiques inutiles et permettra une composition équilibrée, représentative, à partir de personnes motivées pour cette mission, la décision revenant à l'assemblée délibérante.

### Leur généralisation est indispensable

Les collectivités locales, les EPCI ou syndicats mixtes qui n'atteignent pas les seuils fatidiques de populations et qui souhaitent mettre en œuvre une bonne gouvernance, peuvent aussi créer une commission consultative. Il s'agit alors d'une démarche volontaire, qui n'a pas les mêmes contraintes en ce qui concerne la validité de certaines délibérations, mais qui sera un signe fort que la population ne pourra qu'apprécier positivement. Mais bien peu le font.

C'est pourquoi la CLCV demande que cette commission soit obligatoire, quelle que soit la population concernée, d'autant que l'intercommunalité progresse. On voit bien, en ce qui concerne la mise en place des services publics de l'assainissement non collectif, les dégâts causés par l'absence de concertation (voir [www.spanc.clcv.org](http://www.spanc.clcv.org)).

### Composition et fonctionnement

La commission, présidée par le maire ou le président de l'organe délibérant de l'EPCI, ou leur représentant, comprend des membres de la collectivité concernée, désignés dans le respect du principe de la représentation proportionnelle, et des représentants d'associations locales, nommés par l'assemblée délibérante ou l'organe délibérant. Sont nécessairement habilités à siéger :

- les associations de consommateurs et d'usagers concernées par les services publics locaux,
- les associations de protection de l'environnement.

Peuvent aussi être amenées à y participer, les associations familiales, les associations thématiques (locataires, copropriétaires, pêcheurs, tourisme et loisirs...), etc.

La délibération de l'assemblée va déterminer le nombre de membres élus et le nombre de représentants des associations.

Le CGCT ne dit rien sur leur répartition et la circulaire du mars 2003 ne donne aucune indication. S'agissant d'une commission consultative devant recueillir les avis des associations concernées, il est judicieux que les représentants des associations soient les plus nombreux.

En fonction de l'ordre du jour, la commission peut inviter à participer à ses travaux, avec voix consultative, toute personne dont l'audition lui paraît utile. Le président aura aussi à cœur de demander aux membres de la commission, en fonction des sujets abordés, quelles sont les

- ▶ personnes compétentes qu'ils connaissent, dont l'apport pourrait être pertinent. À titre d'exemple, il pourra s'agir :
- des opérateurs chargés des missions de service public,
  - de représentants de gestionnaires d'immeubles collectifs,
  - tout expert professionnel ou bénévole pouvant aider les membres de la commission dans leur analyse et leur réflexion.

### Les difficultés pour constituer les commissions

Dans un certain nombre de collectivités, les associations et les élus rencontrent beaucoup de difficultés lors de la mise en place d'une CCSPL.

Certaines associations disent se heurter quelquefois au manque de volonté des élus pour créer la commission, ou sont purement écartées, étant jugées trop dérangeantes.

Par ailleurs, des élus expriment aussi leur difficulté à trouver des associations acceptant de participer. Cette réalité a sans doute pour origine une méconnaissance des textes et une culture participative encore balbutiante. Quelques éléments de bon sens devraient faciliter les choses.

Assez souvent se pose la question de l'origine géographique des représentants des associations. Au niveau départemental ou intercommunal, il est assez facile de trouver des candidats motivés et disponibles habitant dans la zone géographique concernée. C'est quelque fois plus difficile dans les petites et moyennes communes.

Il est logique que le maire veuille que les membres de la commission qu'il préside habitent dans sa commune. Si cela s'avère impossible, plutôt que de ne pas avoir de commission représentative, rien ne lui interdit d'accepter un candidat d'une autre localité proposé par une association représentative, qui plus est si celle-ci est agréée au plan départemental ou national.

Pour les services concernant les grandes agglomérations ou un large périmètre intercommunal, il est plus judicieux de faire appel aux structures départementales ou régionales des associations représentatives agréées (pour la CLCV, les coordonnées sont sur [www.clcv.org](http://www.clcv.org)) qui pourront conseiller quels groupes locaux solliciter.

Ces associations locales identifiées, elles sont sollicitées et invitées, si elles sont volontaires, à désigner leurs représentants dans un délai déterminé.

Il peut aussi être utile d'annoncer publiquement par les médias locaux, le bulletin ou le site municipal, les panneaux lumineux, que la commission va être créée ou renouvelée. Outre le fait que ce sera un moyen supplémentaire de toucher l'ensemble des associations concernées, cela permettra aussi à la population d'être informée de cette volonté d'associer toutes les forces vives intéressées.

Comme l'a fortement rappelé le colloque co-organisé par la Fédération nationale des collectivités concédantes et régies (FNCCR) et la CLCV en novembre 2012 (vidéos consultables sur [www.fnccr.asso.fr](http://www.fnccr.asso.fr)), il faut avoir à l'esprit que des conditions sont à réunir pour intéresser et motiver les consommateurs et usagers. Un service public qui a pour habitude de dialoguer, d'informer régulièrement, de chercher à connaître les avis, suscitera plus facilement des vocations que celui qui est fermé à toute discussion.

L'autre condition essentielle est la mise en place de moyens matériels et financiers qui permettront une participation effective et pérenne (information, formation, remboursement des frais, indemnisation de l'expertise apportée par l'association, mise à disposition d'une tierce expertise technique pour les dossiers compliqués, etc.). Et cela vaut tout aussi bien pour les élus qui siègent dans la commission qui ont souvent les mêmes besoins... sans toujours oser le dire, surtout dans les petites et moyennes collectivités ! ■

#### L'auteur

##### Alain CHOSSON

Vice-président de l'association  
de consommateurs et usagers CLCV  
Consommation, logement  
et cadre de vie  
59 boulevard Exelmans  
75016 PARIS  
✉ [clcv@clcv.org](mailto:clcv@clcv.org)  
🌐 [www.clcv.org](http://www.clcv.org)



M. Charrouée (Vrsteq)

*Intéresser et motiver les consommateurs et usagers à participer à l'amélioration de la qualité des services : un enjeu pour les collectivités et les gestionnaires de l'eau.*