

# ASSEMBLEE DES USAGERS DE L'EAU

## ATELIER

# Présentation de la nouvelle structure tarifaire



5 mars 2024



18 à 20h30



Hôtel de la Métropole



28 participants

Le 5 mars 2024, a eu lieu avec la Métropole de Lyon, la Régie publique de l'eau et l'Assemblée des usagers de l'eau, une séance de présentation de la nouvelle structure tarifaire et de retours collectifs sur la nouvelle facture associée. Cette séance conclut le cycle de **concertation sur la tarification sociale et environnementale** et intervient juste avant la conférence de presse prévue le mercredi 6 mars, à laquelle ont été conviés les représentants de l'Assemblée des usagers au CA de la régie.

L'objectif de cet atelier consistait à présenter d'une part, les éléments retenus dans la délibération sur la nouvelle tarification de l'eau potable, quelques jours avant le vote de la délibération en conseil métropolitain le 11 mars. D'autre part, il avait vocation à **faire réagir l'Assemblée des usagers sur la maquette de la prochaine facture**, pour recueillir les avis des membres sur la lisibilité et la compréhension de celle-ci.



Pour **les élus**, étaient présents :

- **Anne GROSERRIN**, Vice-Présidente déléguée au cycle de l'eau, Métropole de Lyon
- **Laurence BOFFET**, Vice-Présidente déléguée à la participation citoyenne, Métropole de Lyon
- **Florestan GROULT**, Vice-Président « Eau publique du Grand Lyon »

## INTRODUCTION

Anne GROSPERRIN, **Vice-présidente déléguée au grand cycle de l'eau**, précise que l'atelier vise à présenter les principaux éléments de la nouvelle tarification, c'est-à-dire la façon dont la progressivité des barèmes va s'exercer, et non sur les tarifs en tant que tels qui ne seront arrêtés qu'en juin.

Anne GROSPERRIN rappelle ensuite les grandes orientations stratégiques de la Métropole concernant la gestion de l'eau :

- Un objectif de réduction de - 15% des consommations d'eau potable d'ici 2035, dans une logique de sobriété des usages ;
- Un enjeu d'équité de la facture pour tous les usagers, mais également de solidarité envers les usagers les précaires, pour garantir un droit inconditionnel à l'eau ;
- L'objectif d'affirmer une valeur sociale de l'eau potable différente selon ses usages, via la fin d'une tarification identique à tous les usagers.

Laurence Boffet, **Vice-Présidente déléguée à la participation citoyenne**, rappelle certaines contraintes du cadre réglementaire, dans lequel s'inscrit la nouvelle grille tarifaire, notamment :

- L'impossibilité de connaître les ressources financières et le nombre de personnes au sein d'un foyer, pour adapter la facture en fonction ;
- L'impossibilité de différencier les secteurs d'activité parmi les usagers non domestiques (secteur tertiaire, artisans, petits commerçants, hôpitaux publics, collectivités, industriels etc.)

Elle rappelle également la possibilité pour les usagers souhaitant se porter volontaires, d'écrire un plaidoyer législatif pour faire évoluer ce cadre réglementaire. Enfin, elle précise que l'avis complet de l'Assemblée des usagers de l'eau a été mis en ligne, il est accessible ici : <https://jeparticipe.grandlyon.com/project/une-regie-publique-de-leau-potable-pour-la-metropole-de-lyon/presentation/bilan>

Florestan GROULT, **Vice-Président « Eau publique du Grand Lyon »**, revient ensuite sur les principaux éléments retenus dans la délibération.

# 1 Les principes retenus dans la délibération

## 1.1 Les éléments clés pour la tarification des usagers domestiques

### Un barème en trois tranches qui ne pénalise pas les familles nombreuses.

Seule la part variable de la consommation d'eau fait l'objet d'une tarification progressive. Pour les usagers domestiques, cette part variable de la consommation est décomposée en trois tranches :

- Une **première tranche d'eau non facturée de 0 à 12m<sup>3</sup> par an** ;
- **Une seconde tranche** comprise entre **12m<sup>3</sup> et 180 m<sup>3</sup>** d'eau par an ;
- Une **troisième tranche située au-delà de 180m<sup>3</sup>** d'eau consommés par an, concernant uniquement les grands consommateurs.



**Florestan GROULT**, précise que la consommation annuelle moyenne d'eau potable d'une famille de 6 à 7 personnes représente environ 180m<sup>3</sup> d'eau par an. Ainsi, cette deuxième tranche – volontairement étendue - permet de ne pas pénaliser les familles nombreuses.

### Une tarification équitable entre l'habitat individuel et l'habitat collectif

La nouvelle structure tarifaire décomposée en 3 tranches sera mise en œuvre de manière à ne pas pénaliser les habitants en immeuble collectif (abonnement collectif). Il est en effet prévu de prendre en compte le nombre de logements pour adapter les seuils des différentes tranches de tarification. Un immeuble en abonnement collectif de 10 logements aura ainsi 120 m<sup>3</sup> gratuits par an.

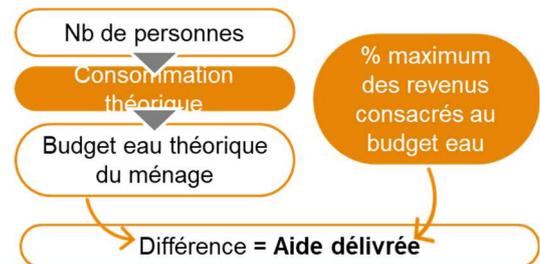


## Une structure tarifaire SOLIDAIRE et PREVENTIVE

La nouvelle structure tarifaire répond également à un objectif de solidarité envers les plus précaires, avec la mise en place d'une aide préventive et automatique destinée aux ménages les plus précaires, et versée sans démarche supplémentaire pour éviter les non-recours aux aides sociales. Cette approche revient à créer une aide qui garantit à chaque ménage de ne pas dépasser plus de 3 % de ses ressources pour sa consommation d'eau. Une équité de traitement est prévue, avec un versement touchant aussi bien les abonnés directs et indirects.

Des **partenariats avec des acteurs sociaux** (CAF, caisses de retraite...) permettront d'identifier les bénéficiaires de cette aide et de la calculer sans que ceux-ci n'aient de demande à réaliser. Un décret est attendu prochainement pour permettre à la CAF de transmettre les informations en sa possession, précise Laurence BOFFET.

L'aide est ainsi qualifiée de « **préventive** » en ce qu'elle est attribuée à tous les ménages éligibles (abonnés comme usagers) et non seulement dans une logique « curative » comme les aides aux impayés existantes, et qui ont vocation à perdurer.



**Florestan GROULT**, cite les résultats d'une enquête de l'OCDE, qui établit la part maximum du budget « eau » dans le budget total d'un foyer à 3% maximum. Au-delà de ce seuil, les usagers peuvent se retrouver en situation de détresse et s'auto-restreindre sur leurs besoins essentiels (hygiène, cuisine, hydratation). En cherchant à comprendre les différences de niveau de consommation entre la Métropole et d'autres territoires, il est apparu que ces phénomènes d'auto-restriction étaient bien réels : ils expliquent, par exemple, en grande partie l'écart de consommation entre la Métropole et le département du Nord (110 L/jour/habitant contre 90) au regard des écarts médians de revenus entre les deux territoires.

Les impacts économiques de cette mesure sont rappelés :

- Les aides financières représentent entre **20 euros et 80 euros par foyer bénéficiaire** ;
- Le budget du versement solidaire serait d'environ **4,3 millions d'euros par an** pour la métropole ;
- Près de **115.000** foyers sont considérés comme précaires en eau sur le territoire de la métropole ;

## 1.2 Les éléments clés pour la tarification des usagers non domestiques

### Un barème en quatre tranches qui protège les petits usagers (artisans, commerçants, etc.)

Une tarification différente est mise en place pour les usagers non domestiques. L'impossibilité de distinguer entre elles les activités professionnelles avait été relevée par l'Assemblée comme une limite forte pour une tarification équitable en fonction des types d'usage et activités.

Pour répondre à cet enjeu, la tarification des non-domestiques prévoit ainsi une progressivité avec des paliers larges pour toucher prioritairement les grosses consommations. Ce barème a pour effet la quasi-neutralisation des hausses tarifaires pour les petits consommateurs que sont les commerçants-artisans (dont la consommation est inférieure à 180m<sup>3</sup> d'eau par an).

La part variable de la consommation pour les usagers non domestiques est ainsi décomposée en quatre tranches :

- Une **première tranche** d'eau facturée située **entre 0 et 180m<sup>3</sup>** par an (soit 68% des usagers non domestiques). Cette première tranche est alignée sur le tarif de la 2<sup>e</sup> tranche appliquée aux consommateurs domestiques (également jusqu'à 180 m<sup>3</sup>).
- **Une seconde tranche** de **180m<sup>3</sup> à 1 800m<sup>3</sup>** par an (soit 26% des usagers non domestiques)
- **Une troisième tranche** comprise entre **1 800m<sup>3</sup> et 18 000 m<sup>3</sup>** par an (soit 5% des usagers non domestiques)
- Une **quatrième tranche située au-delà de 18 000m<sup>3</sup>** par an, qui concerne uniquement les grands consommateurs (environ 0,3% des usagers non domestiques soit 92 entreprises)



### Une progressivité des tarifs plafonnée pour garantir l'acceptabilité de la nouvelle tarification

Néanmoins, pour que cette différenciation soit comprise et acceptée, il a été considéré qu'elle ne devait pas apparaître trop déséquilibrée. Il a ainsi été retenu :

- de **limiter de + 15% la progressivité** des tarifs entre la première tranche de tarification (T1) et la quatrième tranche (T4). La quatrième tranche de tarification sera donc au maximum 15% plus chère que la première tranche.
- de **limiter à +30 % l'augmentation** de la part « eau potable » des professionnels sur le montant de leur facture à consommation constante, pour la première année de mise en œuvre (2025).

### L'accompagnement des entreprises dans une démarche vertueuse

Florestan GROULT rappelle, qu'à côté de la tarification, un accompagnement pour les grands consommateurs professionnels (les « grands comptes ») sera proposé pour les aider à mieux maîtriser leurs consommations d'eau. 92 grands comptes sont concernés par la quatrième tranche et bénéficieront de ces mesures d'accompagnement.

### 1.3 Temps d'échange collectif avec la salle sur la délibération

#### La fixation des tarifs précis

Un participant évoque un article récent du *Progrès* qui indique des tarifs précis et souligne l'impact négatif de celle-ci pour les familles nombreuses. L'article est-il juste ?



**Anne GROSPELLIN** répond qu'il s'agit là d'une erreur du quotidien. Elle rappelle que la délibération porte sur la *structure tarifaire*, c'est-à-dire la façon dont la progressivité des tarifs va s'exercer, et non sur les tarifs en tant que tels. Les tarifs seront fixés par la régie en juin 2024 et ils ne sont encore pas arrêtés.

#### Les conditions d'encadrement des tarifs pour les professionnels

- Une progressivité des tarifs limitée à +15% entre la première tranche et la quatrième tranche appliquées aux professionnels

La nouvelle tarification institue un plafond de la progressivité des tarifs entre la 1<sup>ère</sup> et la 4<sup>ème</sup> tranche pour les usagers non domestiques égal à +15 %, qui ne figurait pas dans les contributions de l'Assemblée des usagers, souligne un participant.



Il s'agit en effet d'une mesure supplémentaire prise par le Conseil d'Administration de la régie. En revanche, le plafonnement de la hausse du prix de la part variable à +30 % pour les usagers non domestiques (par rapport à la tarification précédente) avait déjà été débattu par l'Assemblée, dans l'optique de ne pas créer un trop grand écart par rapport à la tarification actuelle.

- Le lien entre la tarification des usagers et la tarification des professionnels

Un participant demande si la nouvelle tarification prévoit de faire porter le coût de l'aide préventive aux ménages en précarité par une hausse des tarifs pour les usagers non domestiques.



**Anne GROSPELLIN** répond qu'avec la nouvelle structure tarifaire la solidarité est plutôt supportée par les tarifs payés par les gros consommateurs, qu'ils soient domestiques ou non domestiques.

#### Le calcul de la facture au sein de l'habitat collectif (abonnement collectif de l'ensemble de la copropriété)

- Une inquiétude quant au traitement égalitaire des habitants en habitat collectif

Un participant rappelle les risques d'iniquité de traitement pour les petits consommateurs au sein de l'habitat collectif, dans l'hypothèse où la facture globale serait répartie par le gestionnaire de l'habitat collectif sur la base des consommations individuelles mais sans appliqué lui-même de progressivité.



**Laurence BOFFET** explique que le seuil de consommation de la seconde tranche tarifaire (situé entre 12m<sup>3</sup> et 180 m<sup>3</sup> d'eau par an et par logement) permet d'éviter les inégalités au sein de l'habitat collectif car il est très élevé. Autrement dit, il est possible au sein d'un immeuble collectif qu'un logement surconsomme par rapport à ses voisins. Néanmoins, le seuil de la deuxième tranche tarifaire sera très élevé (180m<sup>3</sup> eau par an par foyer), une fois ce dernier multiplié par le nombre de logements dans le bâtiment. La moyenne globale d'eau consommée pour tous les logements restera en-dessous du seuil de la troisième tranche tarifaire. Pour l'habitat collectif, on peut penser qu'il y aura plutôt un effet de lissage des consommations en faveur des ménages.

- Le calcul de la répartition de la facture eau au sein de l'habitat collectif

Plusieurs participants ont rappelé le pouvoir du syndic de copropriété et du bailleur dans l'application des barèmes de la nouvelle tarification au sein des occupants de l'habitat collectif. En effet, le syndic ou le bailleur, qui reçoit la facture globale de consommation d'eau, devra répartir cette dernière entre tous les foyers. La régie publique ne pourra pas contrôler la bonne application de la nouvelle tarification au sein de l'habitat collectif.



Cette responsabilité reviendra au gestionnaire du bâtiment collectif, précise **Florestan GROULT**. Il répartira la facture au prorata des relevés individuels de consommation (quand la copropriété est équipée de compteurs d'eau divisionnaires) sinon au tantièmes, comme aujourd'hui. Le bailleur ou le syndic de copropriété n'est pas tenu de reproduire nos tranches de progressivité dans sa facturation interne dans les charges locatives.

- Un enjeu d'information et de communication envers les usagers « non abonnés »

Une participante indique que cela soulève un double enjeu démocratique et d'information des usagers « non-abonnés », sur les modalités de répartition de la facture globale entre logements. Une autre demande à ce sujet si les locataires ou copropriétaires pourront négocier ces modalités de répartition de la facture.



En effet, il faudra que les copropriétaires se saisissent de cette question, déclare **Anne GROSPERRIN**.

**Florestan GROULT** indique que les propriétaires pourront négocier ces modalités au moment de l'Assemblée de copropriétaires ». **Anne GROSPERRIN** ajoute que la Métropole de Lyon va travailler avec les bailleurs sociaux pour qu'ils s'inscrivent dans la logique de la structure tarifaire.

La question des barèmes de tarification au sein de l'habitat collectif avait déjà été identifiée par l'Assemblée comme un point de vigilance. Il est rappelé que l'Assemblée avait pointé du doigt certains points d'attention, impossibles à résoudre au regard des limites imposées par le cadre réglementaire.

- L'individualisation des compteurs

Un participant demande si les prix des abonnements sont pensés pour inciter les gestionnaires d'habitat collectif à individualiser les compteurs dans chaque logement.



La tarification n'est pas conçue pour avoir un impact sur l'individualisation des compteurs. La structure tarifaire telle qu'elle a été pensée n'a pas d'influence sur ce sujet-là, a précisé **Florestan GROULT**.

- La prise en compte du versement solidaire pour les bailleurs et les syndics de copropriété

Une participante demande si le bailleur ou le syndic de copropriété devra nécessairement connaître les bénéficiaires du versement solidaire eau - au sein de ses occupants – afin de calculer la facture eau revenant à chaque foyer.



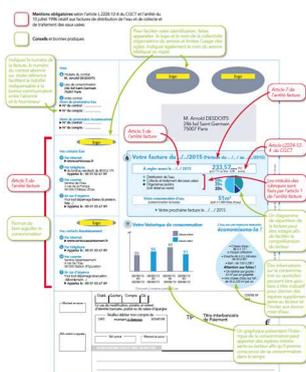
**Florestan GROULT** rappelle que l'aide est automatique et directe sans passer par la facture en travaillant avec les acteurs sociaux (CAF, caisses de retraites...). Cette mesure sera invisible pour les bailleurs mais leurs occupants toucheront bien l'aide s'ils y ont droit.

Un temps de travail d'une demi-heure a ensuite été organisé aux tables en vue d'identifier les éléments clés à prendre en compte pour améliorer la compréhension et la lisibilité de la facture.

## 2 La lisibilité et la compréhension de la facture

Plusieurs documents ont été distribués aux participants lors de ce temps :

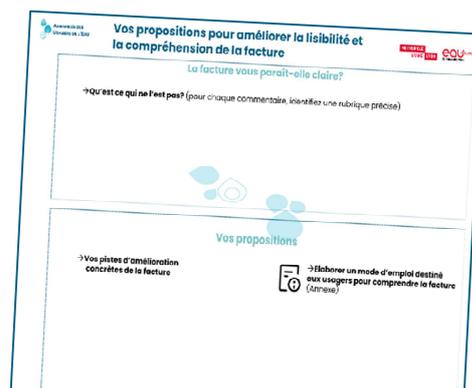
- Une fiche sur les mentions réglementaires figurant obligatoirement sur une facture eau ;
- La maquette de la prochaine facture ;
- Une fiche Contributions pour recueillir les pistes d'amélioration concernant la lisibilité et la bonne compréhension de la facture.



Les mentions réglementaires



Maquette de la Facture



Une fiche Contributions

### 2.1 Retours sur la première page de la facture

#### Une facture qui n'incarne pas suffisamment les principes de la nouvelle tarification

De façon générale, les participants trouvent que la facture n'incarne pas suffisamment les principes de la nouvelle tarification (à savoir une mention sur la progressivité des tranches tarifaires, l'objectif de sobriété des usages). Une majorité de l'Assemblée souligne que, pour cette raison, la nouvelle facture ne doit pas ressembler à l'ancienne. Pour incarner ce changement, les participants proposent notamment de **faire apparaître de façon claire et visible** :

- le **montant TTC** de la part variable de la facture **lié à la consommation** (avec le volume d'eau consommé en m<sup>3</sup>), pour sensibiliser davantage à la sobriété des usages. Cela doit apparaître de manière bien visible, dès la première page ;

- un **graphique** avec les différentes tranches de **consommation** (volume et prix), pour permettre de comprendre d'un coup d'œil la progressivité de la nouvelle tarification. Ceci permettrait d'afficher de façon visuelle et pédagogique les tranches tarifaires pour chaque volume d'eau consommé ;
- le **principe de la première tranche à 0 €**, en inscrivant notamment « volume non facturé » à la place de « volume d'eau gratuit » pour responsabiliser les usagers ;
- un **nouveau titre en tête de la facture**, pour marquer la nouveauté, par exemple « Nouvelle facture »

### Une lisibilité de la facture perfectible

- Une **taille de police** jugée globalement trop petite : selon certains participants les informations les plus importantes sont insuffisamment mises en gras ;
- Un intérêt à **hiérarchiser les informations** jugées les plus importantes, via une mise en gras (comme par exemple les informations figurant sur l'index de consommation)
- Une **périodisation de la facture** (par semestre) qui ne permet pas le suivi mensuel de sa consommation ;
- Un **aspect visuel à développer** en première page (par exemple via un graphique avec les différentes tranches de consommation).

### Rubrique Informations

- Expliquer **ce que recouvre le prix moyen** par litre, par une note de bas de page (à savoir : la Distribution, le traitement des eaux usées, les taxes et redevances etc.)
- Convertir en m3 le prix moyen pour harmoniser les prix avec la page 2 (prix indiqués en m3 et non en Litres).

### informations

**Votre budget eau**  
total abonnement de votre facture ttc : 23,70 €  
prix moyen par litre ttc (hors abonnement) : 0,0024 €  
Retrouvez plus d'informations sur [www.eaugarandlyon.com](http://www.eaugarandlyon.com)

Faites un geste pour l'environnement, optez pour l'E-facture sur [www.eaugarandlyon.com](http://www.eaugarandlyon.com)




### Graphique : Historique de consommation

- Afficher **l'historique des consommations par mois** pour faciliter le suivi (et repérer éventuellement des fuites), l'actuel historique de consommation manque de précision
- Ajouter **un point de comparaison** pour donner des repères aux usagers, par exemple : votre consommation correspond à la consommation moyenne de x personnes.

### Rubrique Facture n°123 du 17/10/2023 (cf. ci-contre)

- La notion de « Distribution » n'est pas forcément claire pour beaucoup d'usagers qui ne savent pas à quoi elle renvoie. Le mot pourrait être décomposé en deux éléments : Abonnement (part fixe) et Consommation (Part Variable).
- Davantage faire ressortir le mot **Consommation**, en mettant en exergue à la place du mot Distribution les deux éléments suivants :
  - Abonnement : X € TTC

**vos contacts**

**facture eau et assainissement**

**informations**

**facture n°123 du 17/10/2023**

**récapitulatif**

**vos contacts**

**facture n°123 du 17/10/2023**

**récapitulatif**

**vos contacts**

**facture n°123 du 17/10/2023**

**récapitulatif**

**facture n°123 du 17/10/2023**

eau du 10/04/2023 au 08/10/2023 : 22 m<sup>3</sup>  
calculés sur la base d'index réels (détails au verso)

distribution	36,40 €
traitement des eaux	26,41 €
organismes publics	12,61 €
<b>total TTC</b>	<b>75,42 €</b>

Merci de réaliser votre règlement avant le 04/11/2023

- **Consommation : X € TTC**
- **Compléter « Traitement des eaux »** par « Traitement des eaux usées » (comme en page 2)
- Le souhait d'avoir une **représentation homogène** de la décomposition de la facture **en page 1 et en page 2** (avec le même nombre de titres et de sous-titres).

**facture n°123 du 17/10/2023**

eau du 10/04/2023 au 08/10/2023 : 22 m<sup>3</sup>  
calculés sur la base d'index réels (détails au verso)

→

**détail de votre facture**

**distribution de l'eau**

**abonnement**  
abonnement Eau publique du Grand Lyon du 1 oct 2023 au 31 décembre 2023  
abonnement Eau publique du Grand Lyon du 1 janvier 2024 au 31 mars 2024

**Consommation**  
consommation Eau Publique du Grand Lyon T1 du 10 avril 2023 au 08 octobre 2023  
consommation Eau Publique du Grand Lyon T2 du 10 avril 2023 au 08 octobre 2023

**traitement des eaux usées**  
assainissement collectif (Métropole de Lyon) du 10 avril 2023 au 08 octobre 2023

**organismes publics**  
voies navigables de France eau du 10 avril 2023 au 08 octobre 2023  
voies navigables de France assainissement du 10 avril 2023 au 08 octobre 2023  
pollution de l'eau du 10 avril 2023 au 08 octobre 2023  
modernisation des réseaux de collecte du 10 avril 2023 au 08 octobre 2023  
prélèvement sur la ressource en eau du 10 avril 2023 au 08 octobre 2023

<b>distribution</b>	<b>36,40 €</b>
<b>traitement des eaux</b>	<b>26,41 €</b>
<b>organismes publics</b>	<b>12,61 €</b>

## 2.2 Retours sur la seconde page de la facture

### Rubrique information Techniques

- Une demande de note explicative est formulée pour préciser « coefficient de rejet » et « coefficient de pollution ».
- Le coefficient de rejet et de pollution s'applique-t-il aux domestiques ? Est-ce un affichage obligatoire réglementairement ?

#### informations techniques

	ancien index <i>en italique si estimé</i>	nouvel index <i>en italique si estimé</i>	consommation (m <sup>3</sup> )	calibre du compteur (mm)	coefficient de rejet	coefficient de pollution
du 10/04/2023 au 08/10/2023						compteur n° 000513
Eau	1214	1236	22	15	1,00	1,00

### Rubrique Détails de la facture :

- **Exprimer visuellement que la facture se décompose en 4 parties distinctes** (Distribution, Traitement des eaux usées, Organismes publics, Taxes et Contributions), par exemple par un système de puces (ABC, 123)
- **Titre Distribution de l'eau**
  - Le terme Distribution n'est pas clairement compris et pourrait être remplacé par « Abonnement et Consommation variable »
- **Ligne Abonnement**
  - Expliquer l'écart dans le temps entre le moment où l'on paie l'abonnement et le moment où l'on paye la consommation

détail de votre facture
<b>distribution de l'eau</b>
<b>abonnement</b>
abonnement Eau publique du Grand Lyon du 1 oct 2023 au 31 décembre 2023
abonnement Eau publique du Grand Lyon du 1 janvier 2024 au 31 mars 2024
<b>Consommation</b>
consommation Eau Publique du Grand Lyon T1 du 10 avril 2023 au 08 octobre 2023
consommation Eau Publique du Grand Lyon T2 du 10 avril 2023 au 08 octobre 2023
<b>traitement des eaux usées</b>
assainissement collectif (Métropole de Lyon) du 10 avril 2023 au 08 octobre 2023
<b>organismes publics</b>
voies navigables de France eau du 10 avril 2023 au 08 octobre 2023
voies navigables de France assainissement du 10 avril 2023 au 08 octobre 2023
pollution de l'eau du 10 avril 2023 au 08 octobre 2023
modernisation des réseaux de collecte du 10 avril 2023 au 08 octobre 2023
prélèvement sur la ressource en eau du 10 avril 2023 au 08 octobre 2023
<b>total HT</b>
<b>taxes et contributions</b>
TVA réduite
TVA intermédiaire
<b>total TTC</b>

### Rubrique Détails de la facture :

- **Ligne Consommation**
  - Faire ressortir la ligne Consommation des autres sous-composantes de la facture
  - Changer le titre par « Consommation Eau Publique du Grand Lyon » pour éviter la répétition dans les lignes 2x et gagner de l'espace
  - Faire ressortir davantage les différentes tranches de tarification, en utilisant un code couleur propre à chaque tranche tarifaire
  - Expliciter les différentes tranches (préciser leur volume et leur montant), de façon plus visuelle également
- **Ligne Organismes publics.**
  - Préciser que la partie « Pollution de l'eau » est une mission de l'Agence de l'Eau
  - Faire comprendre qu'il s'agit de « taxes et de redevances » fléchées vers des organismes publics de gestion de l'eau
- **Ligne Taxes et Contributions**
  - « Pourquoi il y a-t-il une TVA à 5,5% et une TVA à 10% ? »
  - Une interrogation sur les montants 42,07 et 28,21 au sein des lignes TVA réduite et TVA intermédiaire

- **Colonne quantité :**
  - Expliquer les différences de périodes entre les lignes :
  - **Homogénéiser la période de référence de l'abonnement** (en mois) et **la période de référence de la consommation** (par an). La quantité de l'abonnement est trimestrielle alors que le volume de m3 consommé est calculé à l'année.
- **Colonne prix unitaire :**
  - Faire ressortir la part non facturée (gratuite) de la consommation
- **Colonne Montant TTC : \***
  - Afficher les montants TTC en bas des rubriques et non en haut (la distinction entre le montant total TTC et les différentes composantes du montant n'est pas très visuelle)
  - Afficher les prix TTC pour tous les sous-totaux
  - Faire apparaître les montants TTC pour les abonnements et consommations notamment.

quantité	prix unitaire	montant ht	tva %	montant ttc
		34,50		36,40
		22,46		
3 mois	3,6492 €/an	10,95	5,5	
3 mois	3,8351 €/an	11,51	5,5	
		12,04		
11 m³	0,0000 €/m³		5,5	
11 m³	1,0948 €/m³	12,04	5,5	
		24,01		26,41
22 m³	1,0912 €/m³	24,01	10	
		11,77		12,61
22 m³	0,0057 €/m³	0,13	5,5	
22 m³	0,0311 €/m³	0,68	10	
22 m³	0,2800 €/m³	6,16	5,5	
22 m³	0,1600 €/m³	3,52	10	
22 m³	0,0580 €/m³	1,28	5,5	
		5,131		
42,07	5,5%	2,31		
28,21	10%	2,821		
				75,42

quantité	prix unitaire	montant ht	tva %	montant ttc
		12,04		
11 m³	0,0000 €/m³	12,04	5,5	
11 m³	1,0948 €/m³	12,04	5,5	
		24,01		26,41
22 m³	1,0912 €/m³	24,01	10	
		11,77		12,61
22 m³	0,0057 €/m³	0,13	5,5	
22 m³	0,0311 €/m³	0,68	10	
22 m³	0,2800 €/m³	6,16	5,5	
22 m³	0,1600 €/m³	3,52	10	
22 m³	0,0580 €/m³	1,28	5,5	
		5,131		
42,07	5,5%	2,31		
28,21	10%	2,821		
				75,42

### 3 D'autres informations utiles pour l'Annexe

Pour faciliter la bonne compréhension de la facture d'une part, mais aussi mieux comprendre les principes de la nouvelle tarification et inciter à la sobriété des usages, les participants ont listé une série d'éléments pouvant faire l'objet d'une Annexe envoyée aux usagers en complément de la facture. Voici l'ensemble des propositions suggérées par les participants présents :

- **Insérer un graphique ou un schéma permettant de :**
  - **Mettre en avant les volumes de consommation d'eau** selon leur caractère essentiel ou de confort : eau vitale/essentielle, eau de confort, etc.
  - **Mettre en avant les volumes d'eau consommés par grand type d'usage** (en volume et en %)
  - Montrer le principe de « l'eau paye l'eau » dans la facture, pour faire comprendre aux gens que le système ne repose pas sur des subventions.
- **Insérer une notice explicative sur :**
  - **Le sens de la nouvelle tarification, notamment au regard de :**
    - **La rareté de la ressource en eau** (à l'aide de chiffres), pour illustrer que l'eau est une ressource commune et en tension
    - **Un focus sur le versement solidaire** : son sens, son fonctionnement, la singularité de ce dispositif en France.

- **Les missions de la régie publique de l'eau**, pour expliquer aux usagers pourquoi l'on paie l'eau et l'ensemble des charges que recouvre la facture eau.
  - **Les bons gestes** à adopter pour économiser de l'eau, pour responsabiliser les usagers et inciter à réduire leur consommation sans stigmatiser pour autant les consommateurs
  - **Le taux de fuite** du réseau
  - **La qualité de l'eau** (informations sur les substances dans l'eau, comme la teneur en phosphates, ou bien sur la « dureté » de l'eau par exemple)
- **Ajouter un lien vers :**
    - **L'espace client**, dans lequel on pourrait avoir accès à sa consommation en temps réel (mensuel et journalière), et éventuellement l'historique d'évolution de sa consommation d'eau par an depuis 2020
    - Un espace en ligne pour donner son avis sur la présentation de la facture
  - Mentionner le lieu d'accueil physique des usagers de l'eau (80 Rue de la Villette, 69003 Lyon)

## Calendrier des suites de la démarche

Le cycle de travail sur la tarification s'achève. Les prochaines dates du calendrier avant l'application de la nouvelle grille tarifaire en Janvier 2025 sont annoncées aux participants.

