



Aubervilliers, le 6 avril 2017

**NOTE DE RÉPONSE À L'ENQUÊTE SUR LA RÉGULATION  
DES SERVICES D'APPROVISIONNEMENT EN EAU ET D'ASSAINISSEMENT  
DANS LE CONTEXTE DE LA RÉALISATION DES DROITS DE L'HOMME**

**1. Veuillez décrire le rôle et les responsabilités de votre organisation dans le secteur de l'approvisionnement en eau et d'assainissement.**

Veolia est un opérateur privé qui conçoit, déploie et exploite des solutions pour la gestion de l'eau, des déchets et de l'énergie. Le Groupe est partenaire des villes et des industriels auxquels il apporte des réponses adaptées à leurs besoins. Grâce à ses 165.000 salariés, Veolia intervient ainsi en tant qu'opérateur dans la fourniture de services d'eau potable pour 100 millions de personnes, et de services d'assainissement pour 60 millions d'habitants. En tant que tel, Veolia soutient et promeut les droits à l'eau potable et à l'assainissement et contribue à leur mise en œuvre à travers le monde.

**2. Comment un cadre réglementaire (p.ex. législatif, institutionnel, politique) et des entités peuvent-ils contribuer à réaliser les droits à l'eau potable et à l'assainissement ? Veuillez donner des exemples.**

Les droits à l'eau potable et à l'assainissement ne peuvent être mis en application à grande échelle par les collectivités publiques et les industriels que si ces droits sont partie intégrante d'une base juridique solide et complète. Cette base doit être spécifique au domaine de l'eau et reposer sur des principes tels que la non-discrimination, l'égalité, l'information, la participation et la soutenabilité, dont l'application dépasse très largement les droits à l'eau et à l'assainissement. L'eau potable et l'assainissement doivent être érigés en priorités nationales là où tous n'y ont pas encore accès.

L'encadrement juridique des droits à l'eau et l'assainissement est en effet primordial et contribue à leur gouvernance : cette gouvernance doit, par pays, établir la contribution relative des autorités nationales, régionales et locales aux mécanismes sociaux, tant dans leur définition des populations cibles que leur participation effective à la mise en œuvre des droits de l'homme en général en examinant aussi les synergies possibles entre thématiques d'accès au logement, à l'eau ou à l'énergie.

Pour ce qui est des droits à l'eau et à l'assainissement, le cadre réglementaire doit comporter une désignation des différentes autorités compétentes, des objectifs de couverture et de service (*disponibilité, accessibilité économique, qualité, abordabilité et acceptabilité*) de ces autorités et des modalités de contrôle.

L'adaptation du cadre réglementaire au regard des droits à l'eau et à l'assainissement est nécessairement évolutive : les instruments différeront selon que l'urgence porte sur la facilitation de l'accès des ménages défavorisés ou de populations migrantes à un réseau existant ou bien sur la création d'un réseau qui n'existe pas encore.

**Veolia Environnement**

Siège social : 21, rue la Boétie-75008 PARIS-France  
Adresse postale : 30, rue Madeleine Vionnet - 93300 Aubervilliers  
tél. : +33 (0)1 85 57 70 00 / Fax : +33 (0)1 71 75 10 45 •  
[www.veolia.com](http://www.veolia.com)

Société Anonyme à Conseil d'Administration  
au capital de **2 816 824 115 euros**  
403 210 032 RCS PARIS



**3. Le contenu normatif et les principes relatifs aux droits à l'eau potable et à l'assainissement sont-ils, en général, représentés dans les cadres réglementaires ? Comment évaluez-vous le cadre réglementaire dans votre pays à cet égard ? Veuillez donner des exemples d'autres pays, si possible.**

À de rares exceptions près, les principes des droits à l'eau potable et à l'assainissement sont trop récents pour avoir été déclinés dans les législations nationales dans leur définition adoptée par les Nations Unies. Ceci n'est pas surprenant si l'on réalise, dans le contexte européen par exemple, que la Directive 98/83 a nécessité plus de dix ans de travaux réglementaires dans les États membres pour être déployée en cohérence avec le reste des dispositifs législatifs nationaux environnementaux et sociaux.

Toutefois, de nombreux éléments préexistants couvrent de larges pans du contenu normatif des droits à l'eau et à l'assainissement et permettent déjà des taux de couvertures et de conformité aux normes indispensables même s'ils ne sont pas satisfaisants (cf. attributions de compétence mentionnées plus haut). On peut également observer que les droits à l'eau et à l'assainissement sont structurants mais inopérants sans un corpus réglementaire complet qui mérite par conséquent le même degré d'attention (voir ci-après).

Il s'avère difficile de commenter ou comparer les situations respectives des différents pays dans lequel Veolia opère.

**4. Veuillez donner des exemples de situations où le manque de régulation ou une régulation inadéquate du secteur de l'approvisionnement en eau et de l'assainissement pourrait éventuellement mener (ou a déjà mené) à des violations des droits à l'eau et à l'assainissement.**

De nombreux exemples existent sur tous les continents. Conscients de cette situation, l'Organisation pour la Coopération et le Développement Economique (OCDE) a procédé à la mise au point de 12 principes, égaux en priorité, dont le déploiement crée un environnement propice à la limitation des cas de non-conformité aux droits à l'eau et à l'assainissement.

Un point de vigilance supplémentaire nous paraît devoir être mis sur la capacité des populations à actionner les mécanismes d'aide, ce qui peut demander un accompagnement des plus démunis.

**5. Quels sont les principaux défis ou obstacles à l'incorporation des normes et principes relatifs aux droits à l'eau potable et à l'assainissement dans les cadres réglementaires ?**

Les principaux défis relèvent de la volonté politique et/ou de la méconnaissance technique des autorités en charge ainsi que du faible taux de couverture des coûts des services d'eau et d'assainissement.

Ces facteurs ou la crainte de déstabiliser les schémas existants de gouvernance et de financement concourent à faire obstacle à l'incorporation de normes et principes relatifs aux droits à l'eau potable et à l'assainissement dans les cadres réglementaires. La question du financement doit être traitée très en amont en examinant les possibilités de couvrir les coûts du service et de raccordement de l'eau potable et de l'assainissement par un équilibre (que les autorités compétentes locales doivent trouver) entre les taxes (sur le revenu ou sur le foncier), les tarifs ou les transferts (les 3 T de l'OCDE).

Reconnaissant le caractère nécessairement politique des arbitrages propres à chaque pays ou ville, Veolia ne préconise aucun modèle particulier et opère sous des systèmes de recouvrement des coûts les plus divers incluant des politiques de prix socialement acceptable. Nous constatons que les pays qui ne disposent pas d'un système établi et accepté sur le plan social, politique et institutionnel, ne peuvent pas progresser sur le droit à l'eau potable, et encore moins sur le droit à l'assainissement.



**6. Veuillez donner des exemples spécifiques de bonnes pratiques où, grâce à un cadre réglementaire respectueux des droits humains, un cadre réglementaire a mené à la réalisation progressive des droits à l'eau et à l'assainissement.**

Cf. réponse à la question 4 : l'ensemble des principes identifiés, organisés et promus par l'OCDE, et leur degré de déploiement national, donne un reflet assez fidèle de la capacité d'un pays à s'acquitter de ses responsabilités en matière de droits à l'eau potable et à l'assainissement.

**7. Les acteurs non-étatiques ont la responsabilité de respecter les droits à l'eau potable et à l'assainissement et d'exercer diligence en matière des droits humains dans leurs activités. Comment un cadre réglementaire devrait-il refléter cette responsabilité ? Veuillez donner des exemples.**

Plus généralement, cette responsabilité repose sur chacun des acteurs du monde de l'eau :

- Les opérateurs de services, quel que soit leur statut (public, privé ou mixte) ont un triple devoir d'efficacité des services rendus pour le compte de leur donneur d'ordre municipal, de transparence et d'intégrité. À ce titre, les normes encadrant la commande publique ou la responsabilité sociale des entreprises y contribue.

- La communauté financière, qui, dès lors que les conditions de bonne gouvernance sont remplies, doit pouvoir accepter les risques liés à la construction et l'exploitation des infrastructures municipales d'eau. Un cadre réglementaire favorable et incitatif pourrait être généralisé.

- Pour les acteurs économiques, l'intégration des droits de l'homme, dont les droits à l'eau et l'assainissement, doit être effective en priorité au niveau de la législation du travail pour que les entreprises apportent des réponses systémiques. Cela étant acquis, les entreprises ont une contribution volontaire dans le cadre de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) dont le suivi est de plus en plus normalisé ; un aspect important du droit à l'eau est la disponibilité de la ressource en qualité et en quantité, ce qui doit se traduire par des encouragements à ne pas gaspiller. Dans cette même logique, les villes et les industriels doivent être incités à réutiliser les eaux usées traitées.

- Enfin, la société civile a la responsabilité d'être le vecteur sincère de la demande sociale, sans idéologie, afin de contribuer à améliorer l'accès à l'eau et à l'assainissement pour tous.

**8. Quel modèle de mécanisme réglementaire faciliterait un respect plus fort des droits humains de la part des fournisseurs de services ? Pourquoi ? Quels sont les avantages et les désavantages d'avoir un organe régulateur indépendant et autonome ?**

Veolia ne privilégie pas un modèle de mécanisme réglementaire, constatant la diversité des modèles en place, fonction de la diversité institutionnelle et culturelle des pays ainsi que de la diversité des organisations responsables de l'eau et l'assainissement (centralisation ou non au niveau étatique, régional ou municipal, degré de recours à des prestataires etc.). Notons qu'une des fonctions de la régulation (à travers un organe régulateur ou par la régulation contractuelle) est d'améliorer la transparence sur le fonctionnement des services et, à un certain degré, leur benchmarking (voir question n°10).

**9. Quels mécanismes devraient exister pour assurer que les besoins de certaines populations, surtout celles dans les situations les plus vulnérables, sont représentés et pris en considération dans le cadre de la régulation des services d'eau et d'assainissement ? Veuillez donner des exemples positifs et négatifs.**

C'est typiquement pour protéger les populations en situation précaire que les droits à l'eau et à l'assainissement doivent être inscrits dans les législations nationales. Cela permet de compléter le droit sur le plan réglementaire, en formulant les exigences et des priorités d'actions auprès des populations les plus défavorisées, et de créer les contrôles nécessaires : on constate en effet un recul de l'accès à



l'eau et l'assainissement en milieu urbain du fait d'une explosion démographique difficile à encadrer par les autorités publiques.

Quant à la couverture des zones rurales, du point de vue de l'eau et de l'assainissement, elle nécessite des efforts de solidarité plus importants et prolongés.

**10. Quelles mesures pourraient contribuer à ce qu'un cadre réglementaire promeuve la transparence et lutte contre la corruption dans le secteur de l'approvisionnement en eau et d'assainissement ?**

La lutte contre la corruption passe par la transposition réglementaire des principes de bonne gestion de l'argent public et effectivement par davantage de transparence des services, quelle que soit la nature, publique ou privée, de l'opérateur, et de leurs performances.

La mise en place d'indicateurs de performance, obligatoires pour tous, sur les différents aspects du droit à l'eau et à l'assainissement, y compris le coût et la qualité de ces services, est indispensable à leur amélioration et à la démonstration du bon usage des deniers publics.