

DONNÉES PUBLIQUES ET SERVICES PUBLICS LOCAUX

Le service des eaux

MARIE-JOËLLE KODJOVI

Cet article s'intéresse à l'application de l'*open data* dans le cadre des services publics d'eau et d'assainissement gérés par des entreprises privées. Notre recherche empirique montre que l'accès aux données publiques permet de rapprocher les citoyens des autorités publiques. Mais la gestion complexe des services publics d'eau et d'assainissement est telle qu'il y a besoin d'un intermédiaire entre l'organisation du service et les usagers pour leur permettre d'en comprendre la tarification. Ce rôle est tenu par les commissions consultatives des services publics locaux qui tirent parti de l'ouverture des données publiques pour mener une action pédagogique vers les usagers.

DOI:10.3166/LCN.9.1.133-145 © 2013 Lavoisier

1. Introduction

L'objectif de cet article est de questionner la mise en application des principes de l'*open data* dans les services publics d'eau et d'assainissement. Dans ces services, l'enjeu politique est très fort : il s'agit de regagner la confiance des citoyens dont une forte proportion s'interroge depuis longtemps sur la sincérité des factures qui leur sont présentées par les exploitants. Ces services souffrent, en effet, des faux pas commis dans le passé.

Les services d'eau font régulièrement encore l'objet de vives critiques, en particulier lorsqu'ils sont gérés par des entreprises privées titulaires d'une délégation de service public concédée par les autorités publiques locales (communes ou structures intercommunales). Les critiques du public et des représentants des consommateurs portent essentiellement sur le prix qu'ils ont à payer et sur les détails de la facture qui est effectivement difficilement compréhensible sans explication complémentaire.

La question est alors la suivante : l'ouverture des données publiques permettrait-elle de restaurer un climat plus confiant entre les élus et les consommateurs d'eau lorsque, plus précisément, la gestion du service est déléguée à un opérateur privé ? Pour y répondre, notre recherche s'appuie sur deux enquêtes : l'une a été réalisée directement auprès des citoyens ; et l'autre a été conduite auprès d'acteurs institutionnels, principalement des élus et des services techniques ; mais aussi auprès d'associations d'usagers. Ces acteurs institutionnels se concertent régulièrement au sein d'un dispositif qui a été instauré par la loi n°2002-276 du 27 février 2002, relative à la démocratie de proximité, dite loi Vaillant : il s'agit des commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL).

Les résultats que nous avons obtenus montrent que cette commission peut tirer parti de l'ouverture des données publiques et que les autorités délégantes peuvent regagner une partie de la confiance des citoyens en diffusant une information plus détaillée sur les conditions de fonctionnement des services d'eau, exploitant des données publiques disponibles.

La section 2 de cet article souligne que l'*open data* a pour objet partiel de faire un pas vers une meilleure information des citoyens. La section 3 analyse l'enjeu politique de cette démocratisation de l'information sur

l'organisation des services publics d'eau et d'assainissement. La section 4 présente la première enquête que nous avons conduite auprès des citoyens et explique pourquoi la simple mise à disposition de l'information est insuffisante pour obtenir l'effet espéré. La section 5 présente la seconde enquête réalisée dans quatre collectivités ayant mis en place des commissions consultatives des services publics locaux. Elle souligne que ces commissions jouent un rôle de levier entre les consommateurs d'eau et les collectivités concédantes. Enfin, la conclusion de notre recherche empirique fait le point sur le rôle de l'open data dans ce processus politico-administratif.

2. L'ouverture des données : meilleure information des citoyens ?

L'ouverture des données publiques marque *une étape importante dans l'évolution de notre pays vers la reconnaissance d'un droit du citoyen à une information plus étendue et plus précise*, comme le souligne la CADA dans son premier rapport d'activité (CADA, 1981). Il s'agit d'une obligation qui s'applique à tous les acteurs publics et en particulier aux autorités locales organisatrices des services publics d'eau et d'assainissement (SPEA) ainsi qu'à leurs exploitants. Dans le cas de ces services, cette ouverture concerne aussi bien des données à caractère personnel, nécessaires à la facturation (identité des abonnés, consommations d'eau des abonnés, etc.), que principalement des données technico-économiques relatives aux services (mode de gestion, nature des contrats, prix, volumes prélevés et facturés, qualité de l'eau, rendements, comptes de résultat, etc.).

Malgré quelques réticences initiales, les données des SPEA se sont progressivement ouvertes au grand public. Cette démocratisation se poursuit aujourd'hui grâce aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. Instauré par la loi sur l'eau du 30 décembre 2006, le système d'information sur les services publics d'eau et d'assainissement (SISPEA) met ainsi à disposition des autorités publiques, des exploitants et des usagers une base de données nationale sur les prix, sur l'organisation et sur les performances de ces services¹. Cette base de données commence à

1. Le SISPEA est géré par l'*Observatoire national des services publics d'eau et d'assainissement* créé par l'*Office national de l'eau et des milieux aquatiques*

produire des effets. Plus généralement, la Cour des comptes relève que des « évolutions encourageantes » ont été réalisées en matière de transparence dans les SPEA depuis son évaluation de 2003 (Cour des comptes, 2011).

3. L'enjeu politique est de regagner la confiance

De façon générale, l'*open data* est considérée par les représentants politiques comme « l'antidote à la méfiance »², ou encore un moyen qui « réintroduira la confiance en nos sociétés »³. Cela s'applique parfaitement au cas des services publics d'eau et d'assainissement qui ont fait couler beaucoup d'encre dans les années 1990, avec des affaires politiques⁴ qui ont servi de prétexte pour instaurer une réglementation plus stricte des procédures de contractualisation entre une autorité publique et une entreprise privée⁵. Aujourd'hui, les SPEA portent toujours la marque de

conformément aux missions qui lui ont été confiées par la loi n° 2006-1772 du 30 décembre 2006 sur l'eau et les milieux aquatiques, chapitre IV section 2. Une présentation de l'Observatoire est accessible sur : <http://www.eaufrance.fr/?rubrique201>. Données sur les services publics d'eau et d'assainissement consultables sur www.services.eaufrance.fr, vers lequel renvoie la plateforme française www.data.gouv.fr. Au moment où notre article paraît, la Cour des comptes publie son rapport 2013 qui comporte des critiques importantes sur la gestion des bases de données sur l'eau par l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques, critiques dont il n'a pas été possible de tenir compte ici. Voir notamment : Cour des Comptes (2013). *Le Rapport public annuel*, tome 1, vol. 1-2. chap. 3, p. 323-357, février 2013).

2. Expression employée par les journalistes Damien Leloup et Éric Nunès, auteurs de l'article paru sur Le Monde.fr le 16/11/2011 : *Nathalie Kosciusko-Morizet veut une opération « transparence des données publiques »*.

3. Propos de Nathalie Kosciusko-Morizet alors ministre de l'Écologie, retranscrite dans l'article cité ci-dessus.

4. La plus médiatisée est l'affaire Carignon en partie décrite dans l'ouvrage de Descamps et Avrillier (1995), dont les auteurs étaient parties prenantes au moment des faits (l'un était conseiller municipal et l'autre journaliste). Pour Bouillaud (1996), cet ouvrage apporte un éclairage sur la révélation d'une affaire politique.

5. Avec la loi n°93-122 du 29 janvier 1993 relative à la prévention de la corruption et à la transparence de la vie économique et des procédures publiques, dite loi Sapin-Pfieger (2007) ; la loi Sapin ainsi que les lois Barnier et Mazeaud ont fait suite aux affaires qui ont touché les services publics d'eau, suite aux dérives du système de gestion déléguée mises en évidence dans un rapport de l'ENA (1997).

ces affaires. Il y a une méfiance latente de la gestion déléguée, suspectée de faire augmenter le prix de l'eau. Les entreprises privées sont soupçonnées de cacher leurs marges et les élus de ne pas défendre suffisamment l'intérêt des usagers lors de la négociation des contrats qu'ils accordent pour la gestion de ces services locaux.

Sachant que la gestion déléguée représente 70 % des volumes d'eau potable distribués et 44 % des volumes d'eaux usées collectées⁶, regagner la confiance des citoyens est indiscutablement un enjeu politique d'autant plus important que la méfiance entraîne des externalités économiques négatives (Algan et Cahuc, 2007). Dans le cas des SPEA, ces externalités commencent à se faire sentir du côté des entreprises privées. En effet, ces dernières années, de grandes collectivités comme la ville de Paris en 2010 ou la communauté urbaine de Bordeaux en 2012⁷ ont ainsi préféré retourner à la gestion publique. Elles entraînent dans leur sillage d'autres collectivités (Communauté d'agglomération Évry Centre Essonne, etc.). Il en résulte, compte tenu du contexte économique mondial, que les entreprises privées s'inquiètent de leur avenir. La fusion manquée de *Suez Environnement* et *Veolia* qui faisait les gros titres du *Figaro* le 22 octobre 2012, en est l'illustration.

4. Mais l'information ne suffit pas !

Avec l'ouverture des données publiques, les citoyens peuvent être mieux informés. C'est présumé dans l'esprit de la loi sur l'ouverture des données publiques. Mais dans le cas des services publics d'eau et d'assainissement, la relation n'est pas évidente. La recherche empirique montre, en effet, que le lien n'est pas direct entre la mise à disposition des données et leur appropriation par les citoyens⁸. Autrement dit, le problème n'est pas seulement celui de l'existence de la donnée ou de l'accès à la donnée, c'est aussi celui de la compréhension de la donnée. Sans cette

6. Chiffres de 2010 publiés par le BIPE et la FP2E dans un rapport de 2012 (p. 44).

7. Avec une mise en application en 2018.

8. Aussi bien des données technico-économiques que certaines données individuelles comme la facture qui comportent des informations nominatives dont la diffusion est soumise à des obligations particulières (règles de la commission *Informatique & Libertés*).

compréhension, les citoyens ne peuvent pas être « mieux informés », ils ne s'approprient pas l'information. Or le véritable défi, afin de regagner leur confiance, est justement de favoriser la compréhension mutuelle.

La mise en évidence des limites de l'accès individuel a nécessité une enquête qui s'appuie sur une consultation directe par le biais d'une *conférence de citoyens*. Le procédé utilisé⁹ a permis de construire un véritable échange (entre octobre 2008 et mars 2009) avec un petit groupe de citoyens, profanes en ce qui concerne les SPEA, de toutes catégories sociales et choisis aléatoirement sur un fichier national. Aux citoyens ainsi consultés, il a été demandé de prendre du temps (plusieurs semaines) pour lire un certain nombre de données relatives à leurs SPEA (leur facture d'eau, les rendements, les comptes de résultats, etc.). Ils devaient eux-mêmes effectuer les démarches nécessaires pour se procurer les documents qui leur manquaient (notamment les rapports annuels sur le prix et la qualité des services, etc.).

5. Méthodologie de l'enquête et résultats obtenus

Le diagnostic des citoyens que nous avons interrogés a été sévère et unanime. Mis à part les difficultés d'accès à l'information, ils ont souligné qu'ils n'avaient pas les clés de lecture pour comprendre la qualité et la technicité du service. La facture d'eau ressemble à « une analyse médicale », sans les codes pour la déchiffrer et la mettre en perspective. La complexité de l'information donne l'impression d'être « au moyen âge quand seule une minorité savait lire et écrire ». Ces critiques appellent une analyse approfondie de la manière dont est conçue une facture d'eau. Plusieurs clés de lecture sont effectivement nécessaires.

La facture d'eau est encadrée par l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau, de collecte et de traitement des eaux usées. La facture doit comprendre trois rubriques : distribution de l'eau, collecte et traitement des eaux usées, organismes publics. Distribution, collecte et traitement des eaux usées comportent deux sous-rubriques pour les factures non forfaitaires, ce qui correspond à la majorité des cas : l'une correspond à la partie fixe de la facturation (abonnement au service) ; l'autre correspond à la partie variable, fonction du volume consommé par

9. Voir Kodjovi (2011, p. 48-65).

l'abonné. Quand l'exploitant est distinct de l'autorité organisatrice, ces sous-rubriques distinguent la part qui revient à l'exploitant (part distributeur) et la part qui revient à l'autorité publique (communale ou intercommunale). La rubrique organismes publics comprend l'agence de l'eau (lutte contre la pollution et modernisation des réseaux) ainsi que la redevance perçue par les voies navigables de France (VNF) ! Tout cela explique en partie les difficultés des usagers.

5.1. Pourquoi le problème est-il si aigu ?

La facture reflète l'organisation complexe des services publics liés à l'eau ; la répartition entre ces nombreux acteurs qui interviennent dans la production des services de manière directe ou indirecte n'est pas évidente pour le consommateur. Pour comprendre sa facture, il doit avoir en tête le rôle de chacun de ces acteurs. Le montant prélevé sur l'abonné ne représente donc pas le « prix de l'eau » ; ce serait un abus de langage. Le prix du service public d'eau sur lequel l'autorité publique organisatrice a une emprise comprend seulement les parts qui reviennent à l'autorité communale et à l'exploitant. Ce n'est donc pas un prix, au sens classique, issu de la rencontre entre une demande et une offre. La part payée à l'exploitant est négociée entre la commune et le délégataire qui couvre ainsi ses charges d'exploitation. La part qui revient à l'autorité publique est fixée annuellement par cette dernière pour couvrir ses investissements¹⁰ et les charges du personnel affecté au suivi du service contractuel. Quant aux redevances prélevées par les autres organismes publics pour sensibiliser les usagers, pour les inciter à moins polluer, etc., elles servent en partie à subventionner les maîtres d'ouvrage qui souhaitent améliorer la ressource en eau et en optimiser la gestion. Les redevances constituent une redistribution au sein d'un même bassin versant. La facture ne reflète donc ni la qualité du service, ni les coûts du service, ce qui est difficile à comprendre par le citoyen. Même s'il est possible de construire un prix formant un « puzzle »¹¹ de toutes les rubriques de la facture d'eau, en

10. Lorsque le contrat de délégation de service public est un affermage. En cas de concession, l'investissement est à la charge du délégataire.

11. °Qualificatif employé par Nowak (1995) pour caractériser le prix de l'eau en France.

prenant le montant global d'une facture pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE) et en ramenant ce montant au mètre cube consommé, cela ne permet pas de comparer un service à un autre¹². Quant en on arrive à une telle complexité, l'ouverture des données publiques n'est pas suffisante pour que les citoyens comprennent bien l'ensemble du dossier ! La commission consultative des services publics locaux peut être le lieu où cette complexité tarifaire est expliquée aux usagers. Une partie de son action s'appuie sur l'*open data* dont la CCSPL tire parti.

5.2. *Le dispositif consultatif local*

La CCSPL est un dispositif participatif local institué par la loi Vaillant¹³. Elle a vocation à associer les associations à la régulation des services publics locaux et se compose, à cette fin, de représentants des élus et d'associations locales¹⁴. Elle est obligatoirement constituée et consultée dans les collectivités au-dessus d'un certain seuil¹⁵, lorsque le service public

12.°Fauquert (2007) souligne ainsi les difficultés à comparer le prix global du service d'eau et à en identifier les déterminants : « Les prix correspondent à des situations très variées, et la comparaison entre différents services devrait prendre en compte de trop nombreux facteurs. Le prix répond ainsi à de très nombreuses contingences. » (p. 231).

13. La loi Vaillant reprend l'article 26 de la loi n°92-125 du 6 février 1992, relative à l'administration territoriale de la République, dite Joxe-Baylet ou ATR qui avait tenté sans succès d'instaurer la création obligatoire de commissions consultatives.

14. Articles L2143-4 et L5211-49-1 du CGCT.

15. L'article L1413-1 du Code général des collectivités territoriales (CGCT), article 5 de la loi Vaillant, dispose que les régions, les départements et les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes de plus de 10 000 habitants ou comprenant une commune de plus de 10 000 habitants *doivent créer une CCSPL*. La loi Vaillant a ainsi élevé le seuil à partir duquel cette constitution est obligatoire. Les dispositions antérieures (article L2143-4 et L5211-49-1, dernier alinéa, du CGCT), abrogées par la nouvelle loi, en faisaient obligation aux communes et aux EPCI de plus de 3 500 habitants. L'entrée en vigueur de ces dispositions a été différée jusqu'à un an après la publication de la loi (c'est-à-dire jusqu'au 28 février 2003). Si la loi oblige à la création de CCSPL au-dessus d'un certain seuil de population, elle ne l'interdit pas pour autant aux collectivités plus petites. L'article 58 de la loi n°2006-1772 du 30 décembre 2006 sur l'eau et les milieux aquatiques

d'eau ou d'assainissement est géré par voie de délégation de service public. D'après les textes, la CCSPL intervient à deux niveaux :

- Elle prononce un avis simple sur le choix du mode de gestion, en particulier lorsqu'il est question de déléguer le service dans les conditions fixées par l'article L1411-4 du CGCT.

- Elle examine le rapport annuel du maire sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement¹⁶ ainsi que le rapport annuel du délégataire¹⁷.

5.3. *L'étude de cas comparative*

Pour comprendre le fonctionnement et le rôle de la CCSPL dans la pratique, quatre collectivités qui gèrent, en tout ou partie, leurs SPEA par délégation de service public (Grand Lyon, Nantes Métropole, Orléans Val de Loire et Rennes) ont été enquêtées. Les résultats présentés par la suite reposent sur l'étude de cas comparative des CCSPL de ces collectivités. Les enquêtes ont reposé sur des entretiens semi-directifs en tête à tête avec des représentants des élus, des services techniques de l'autorité publique, des associations membres des CCSPL et, dans certains cas, des exploitants. Questionner séparément les acteurs a permis non seulement de comprendre la perception de chaque acteur, mais aussi de croiser les points de vue par triangulation, afin de renforcer la robustesse de l'analyse qualitative. Le guide d'entretien comportait sept volets concernant : l'organisation de la CCSPL, sa composition, les moyens à sa disposition, son fonctionnement, l'impact en résultant sur les services, ainsi que le bilan général qu'en faisaient les acteurs. Certains volets étaient destinés aux trois catégories d'acteurs (autorité publique, usager, exploitant). D'autres s'adressaient à une ou deux catégories, auquel cas la formulation des questions était adaptée au profil du type d'acteur enquêté. Trente et une personnes ont été ainsi auditionnées entre septembre 2009 et février 2010.

précise que les EPCI dont la population est comprise entre 20 000 et 50 000 habitants peuvent également créer une CCSPL.

16. Ce rapport doit être mis à la disposition du public, généralement en mairie, comme prévu par l'article 73 de la loi n°95-101 du 2 février 1995 relative au renforcement de la protection de l'environnement, dite loi Barnier.

17. Prévu par l'article L. 1411-3 du CGCT.

Nous avons par ailleurs assisté à deux réunions de CCSPL, ce qui nous a permis de compléter les informations collectées au cours des entretiens par de l'observation *in situ*.

5.4. Résultats de cette enquête

Les témoignages des personnes auditionnées font ressortir que globalement la CCSPL est d'abord un lieu d'échange d'information profitable pour les deux parties (autorités publiques et associations d'utilisateurs), même si suivant les cas les échanges sont plus ou moins riches. Pour les autorités publiques, la participation des associations d'utilisateurs fait remonter un certain nombre de préoccupations des citoyens et d'observations concernant les services. Pour les associations, la CCSPL facilite le recueil des données sur les services, que certaines avaient des difficultés à obtenir auparavant. Les associations exploitent les informations qu'elles recueillent ainsi pour informer à leur tour leurs adhérents ou l'ensemble des citoyens¹⁸. Une partie de l'ouverture des données publiques se fait donc à ce niveau.

5.4.1. Repenser et clarifier l'information

La CCSPL est aussi le lieu où les associations peuvent interpeller les élus, demander des explications et des précisions sur les données les plus complexes, exiger une clarification de la facture d'eau. Même si, du point de vue de la loi, les autorités publiques n'ont aucune obligation de répondre aux demandes des associations, il ressort des enquêtes que, dans la pratique, elles en tiennent compte. Les services techniques et les exploitants s'efforcent d'apporter des éclaircissements aux associations d'utilisateurs, de clarifier les rapports et les documents incompréhensibles. Certaines collectivités vont jusqu'à mettre en place des formations à l'attention des associations membres des CCSPL pour que ces dernières puissent s'approprier l'information et s'impliquer davantage¹⁹. Cela dépasse une simple mise à disposition des données disponibles.

18. Les associations CLCV ou *UFC-Que choisir*, par exemple, mettent à disposition du public leurs rapports et études sur les services publics d'eau et d'assainissement.

19. Voir notamment l'exemple du Grand Lyon (Kodjovi, 2011, p. 238-239).

5.4.2. La CCSPL tente de regagner la confiance des citoyens

Dans les CCSPL que nous avons étudiées, même si les échanges ne sont pas toujours cordiaux, ils aboutissent à des compromis et parfois à des consensus. Il ressort également de notre enquête que plus la situation est conflictuelle (notamment dans les collectivités où la délégation de service public est critiquée) plus les autorités publiques s'efforcent de coopérer avec les associations d'usagers, au-delà du cadre légal. C'est alors qu'elles ont le plus à cœur de regagner la confiance des citoyens. La CCSPL sert donc de tampon entre les citoyens et les délégataires. La relation qui s'y crée avec les associations d'usagers réintroduit de la confiance à l'égard des autorités publiques, à condition que ces dernières respectent certains principes, notamment : prendre des engagements crédibles, faire confiance aux usagers, assurer la transparence du processus même de consultation. Sous ces conditions, la CCSPL tire parti de l'*open data*, principal enjeu politique de ces consultations !

6. Réflexions conclusives

Dans le cas qui nous occupe ici, celui des services d'eau et d'assainissement délégués à des exploitants privés, notre recherche empirique montre que l'accès aux données publiques concernant ces services (et notamment aux données des SISPEA) permet aux citoyens qui siègent dans les commissions consultatives des services publics locaux (CCSPL) de mieux comprendre le fonctionnement complexe de cet ensemble de services publics délégués.

Les règles actuelles instituent en principe un accès individuel du consommateur à ces données mais c'est par l'intermédiaire des CCSPL que, les usagers peuvent effectivement accéder à des données plus détaillées sur les services publics d'eau et d'assainissement enregistrées ou non sur le SISPEA. La complexité des factures d'eau et d'assainissement est telle qu'il y a besoin de l'intervention d'un tiers pour diffuser ces données. Ce sont les lois Vaillant et Sapin qui ont donné vie à ce tiers et fixé les conditions d'accès et de diffusion des données publiques correspondant à ces services publics locaux. La commission consultative des services publics locaux joue le rôle d'un levier étayé par l'*open data* de trois façons :

1) elle permet aux associations qui la composent d'accéder aux données sur les services publics d'eau et d'assainissement gérés en délégation de service public. Ces associations « digèrent » les informations transmises par les autorités publiques avant de les remettre en circulation par leurs propres canaux ;

2) cette commission consultative impose aux services techniques et aux exploitants de repenser la manière dont ils communiquent avec le public et avec leurs abonnés afin de rendre les données plus intelligibles pour le commun des mortels ;

3) dans les situations conflictuelles où la délégation de service public est contestée par la population, la CCSPL peut tenter d'assainir les relations entre les autorités publiques et les associations et, par ce biais, de restaurer la confiance des citoyens.

Cette étude de cas montre, au final, l'intérêt d'exploiter largement les données publiques disponibles et de mettre l'*open data* au service d'une plus grande clarté, ainsi que le rôle des tierces parties rassemblées dans les CCSPL pour tenter de résoudre les difficultés politiques soulevées par la tarification de l'eau et par le fonctionnement complexe des services délégués aux opérateurs privés par les communes ou par des regroupements de communes.

Bibliographie

- Algan Y., Cahuc P. (2007). *La société de défiance, comment le modèle social français s'autodétruit*. Paris, Éditions Rue d'Ulm/Presses de l'École normale supérieure.
- Avrillier R., Descamps P. (1995). *Le système Carignon.*, Paris, La Découverte.
- BIPE/FP2E (2012). *Les services publics d'eau et d'assainissement en France. Données économiques, sociales et environnementales*.
- Bouillaud C. (1996). Le système Carignon. R. Avrillier, P. Descamps, *Politix*, vol. 9, n°33, p. 168-170.
- CADA (1981). *L'accès aux documents administratifs*. Premier rapport d'activité de la Commission d'Accès aux Documents Administratifs, 1979-1980. Paris, La Documentation Française.
- Cour des Comptes (2013). *Le Rapport Public Annuel*. Paris, La Documentation Française.

- Cour des comptes (2011). *Les services publics d'eau et d'assainissement : des évolutions encourageantes*. Paris, La Documentation Française.
- ENA École Nationale d'Administration (1997). *Services publics comparés en Europe*. La Documentation Française.
- Fauquert G. (2007). *Les déterminants du prix des services d'eau potable en délégation. Contribution à la régulation locale des services publics de l'eau potable*. Thèse de doctorat, Ecole Nationale du Génie Rural des Eaux et Forêts.
- Kodjovi M.-J. (2011). *La participation des usagers à la régulation des services d'eau en France*. Thèse de doctorat, Université de Paris 1 Panthéon-Sorbonne.
- Nowak F. (1995). *Le Prix de l'Eau*. Poche Environnement.
- Pflieger G. (2007). Gestion urbaine de l'eau : de l'utilisateur au consommateur vers une primauté des normes sur le politique. *Politiques et management public*, vol. 25, n° 1, p. 43-63.

