

ÉQUILIBRER LE BUDGET

Viabilité financière des
réseaux d'eau canadiens

Mars 2018

SOMMAIRE



SOMMAIRE

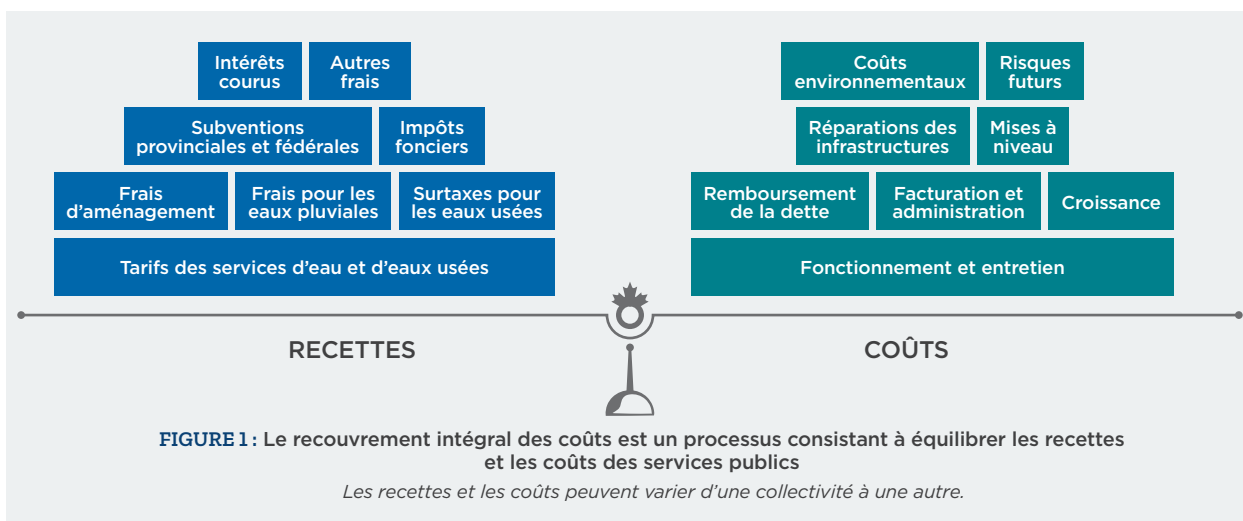
Les Canadiens attendent des services publics qu'ils fournissent des services d'eau constants et de qualité et qu'ils mènent leurs activités de façon responsable du point de vue financier, environnemental et social. Cependant, d'importants problèmes financiers ont été hérités du passé et des milliards de dollars seront nécessaires pour réparer ou moderniser les infrastructures vieillissantes partout au pays. Les coûts de fonctionnement de nos réseaux, tout comme la capacité de générer des recettes pour supporter ces coûts, subissent l'incidence des fluctuations de la demande et de l'utilisation du réseau dues à des facteurs tels que les changements démographiques, les nouveaux aménagements et les mesures de conservation de l'eau. De plus, les impacts potentiels des événements météorologiques extrêmes – comme les inondations, le verglas, les feux de forêt ou la sécheresse – accentuent l'incertitude et peuvent être associés à des factures très élevées de rétablissement, réparation et reconstruction.

Pour atteindre la viabilité financière, les services publics d'eau doivent équilibrer les livres à long terme, en produisant des recettes suffisantes pour récupérer les coûts des réseaux, se prémunir contre les imprévus, payer les dettes et épargner pour les besoins futurs en immobilisation (Figure 1). Pour équilibrer cette équation coûts-recettes, les services publics doivent considérer

ce que leurs réseaux doivent accomplir maintenant et dans le futur; comptabiliser les coûts complets (incluant le risque et l'incertitude); et intégrer les aspects de justice, d'abordabilité et d'équité intergénérationnelle aux mécanismes de recouvrement des coûts.

Si les municipalités savent depuis longtemps qu'elles doivent « obtenir plus de résultats avec moins de ressources », l'optimisation à elle seule ne permettra pas de couvrir les coûts futurs. Il faudra également augmenter les recettes. Toutefois, ces augmentations doivent également tenir compte de façon réaliste de la capacité de payer des clients. Avec la hausse des attentes et l'augmentation des coûts de gestion des réseaux d'eau, on accorde de plus en plus d'importance aux conséquences socio-économiques des décisions dans la recherche de solutions durables. Les décideurs doivent également connaître quelles sont les options possibles et comment elles peuvent être adaptées pour fonctionner dans un contexte local. Le présent rapport fournit un portrait de l'état actuel des pratiques au Canada, met en évidence les défis auxquels les services publics sont confrontés et présente une liste d'occasions de progresser vers une plus grande viabilité financière.



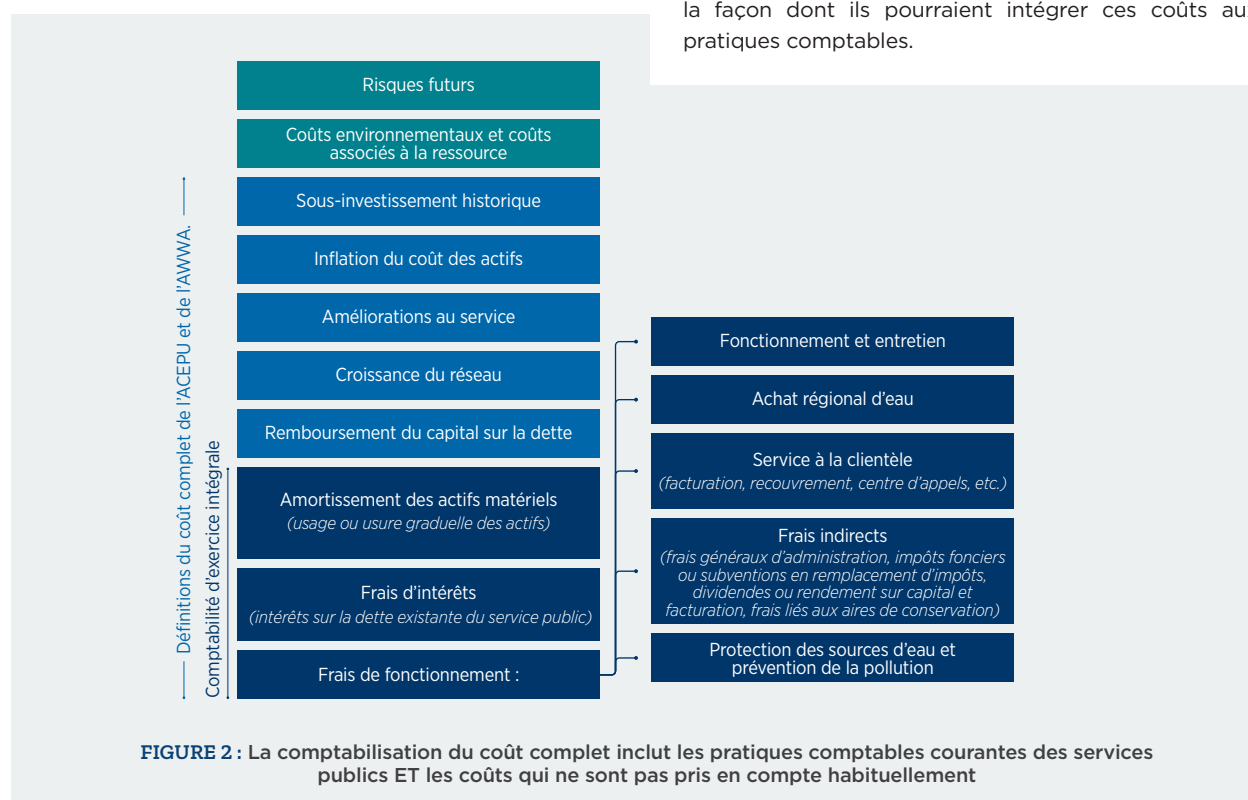


ÉTAT ACTUEL DES PRATIQUES EN MATIÈRE DE RECOUVREMENT INTÉGRAL DES COÛTS

Il n'existe pas de portrait national de la façon dont les services publics utilisent les sources de financement, les outils financiers et les pratiques à leur disposition. Ce rapport en fournit un certain aperçu, en examinant les données d'un sous-groupe de services publics canadiens qui participent à la National Water and Wastewater Benchmarking Initiative (NWWBI), de même que d'autres travaux de recherche. On y présente 10 études de cas illustrant des façons novatrices d'aborder ces pratiques.

Comptabilisation des coûts complets

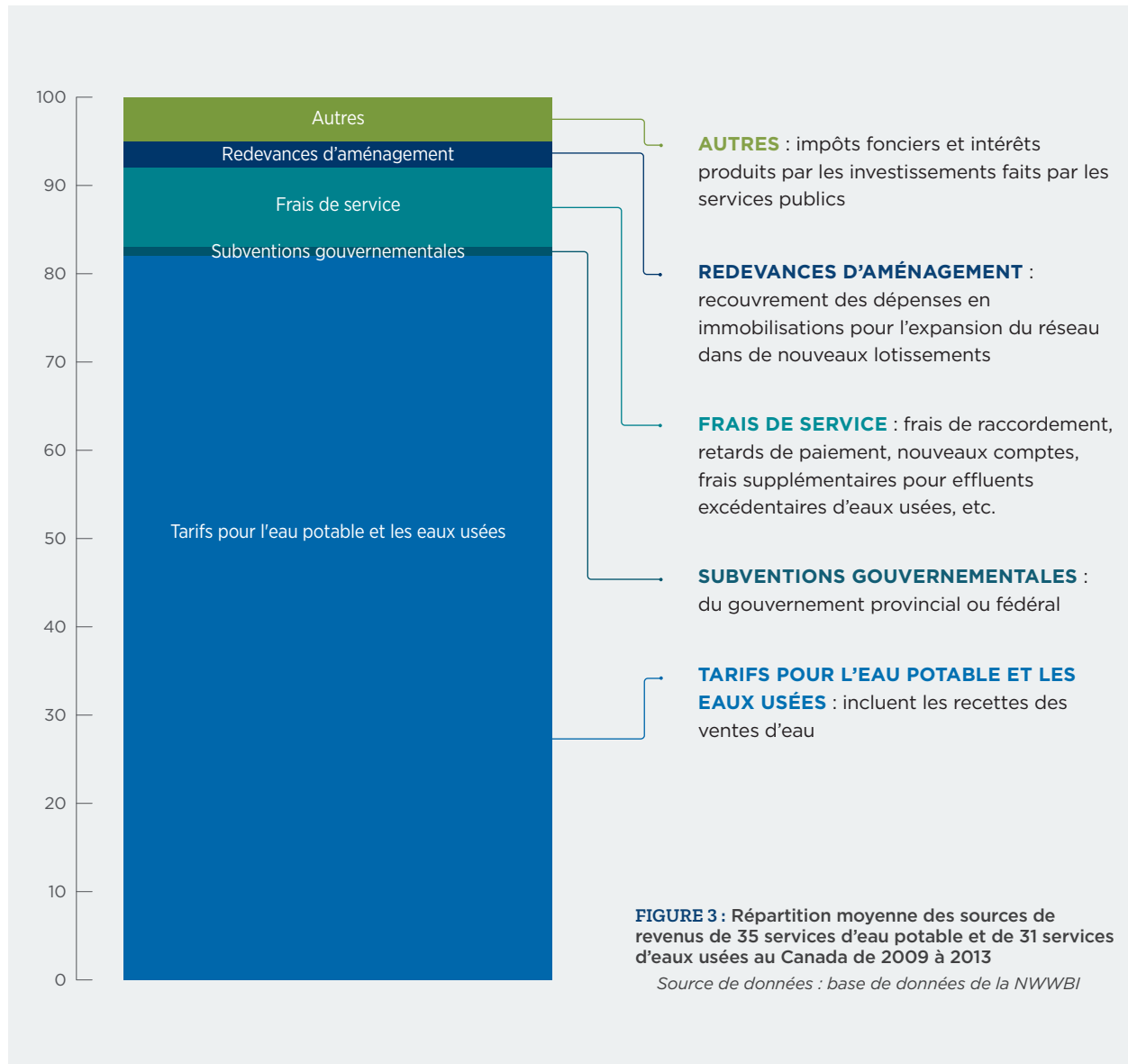
Au pays, les discussions sur le recouvrement intégral des coûts se sont concentrées sur l'éventail des coûts de fonctionnement des réseaux d'eau à considérer (Figure 2). La méthode de comptabilisation du coût complet vise à cerner et saisir le plus de coûts connus et perceptibles possible, de la façon la plus exacte possible, y compris des éléments qui auparavant n'étaient pas inclus au mandat des services publics, comme la protection des sources d'eau ou les impacts environnementaux à long terme. Il est très difficile de quantifier les coûts et les risques futurs associés à l'environnement et à la ressource. Pour cette raison, la plupart des services publics au Canada sous-estiment ces coûts ou n'en tiennent tout simplement pas compte. Quelques services publics ont commencé à étudier la façon dont ils pourraient intégrer ces coûts aux pratiques comptables.



Générer des recettes

Dans le passé, il était de pratique courante au Canada de financer les services d'eau par le biais des impôts fonciers. Bien que cette méthode soit encore utilisée au Québec, et pour financer les services d'eaux pluviales dans de nombreuses municipalités, la majorité des services publics d'eau potable et d'eaux usées au Canada perçoivent le gros de leurs recettes directement auprès des utilisateurs des services, et un nombre croissant de municipalités ont maintenant des redevances distinctes

pour les eaux pluviales. En moyenne, les ventes d'eau et les redevances pour les eaux usées représentent environ 80 % des recettes des services publics rendant compte à la National Water and Wastewater Benchmarking Initiative (NWWBI), et le reste des recettes (20 %) est généré grâce à une combinaison d'autres frais de service, de subventions, de redevances d'aménagement et d'autres sources (Figure 3).



Ce rapport se penche sur les pratiques financières d'un sous-groupe de services publics canadiens. Les données ont été recueillies de 1999 à 2006 auprès de municipalités participant à la National Water and Wastewater Benchmarking Initiative (NWWBI), et elles sont présentées sous forme globale. S'il y a lieu, nous avons indiqué le sous-ensemble de la base de données qui a été utilisé.

Tarifs d'eau et d'eaux usées

Les tarifs pour l'eau potable et les eaux usées sont les redevances facturées aux habitations, aux commerces et aux autres établissements pour la prestation des services d'eau. Les services publics utilisent différents types de structures tarifaires, incluant des tarifs fixes, des tarifs volumétriques ou une combinaison des deux en vue de recouvrer leurs coûts et atteindre des objectifs, comme l'équité et la conservation. Les différentes structures tarifaires (Figure 5) incluent la tarification forfaitaire qui n'exige pas de compteur, car le tarif établi est facturé mensuellement indépendamment de la quantité d'eau utilisée; la tarification uniforme, qui est basée sur une unité volumétrique (ceux qui utilisent plus d'eau paient davantage); la tarification par blocs, où les tarifs varient selon des volumes d'eau précis utilisés et peuvent augmenter ou diminuer en fonction de l'eau consommée afin d'encourager la conservation ou le développement économique.

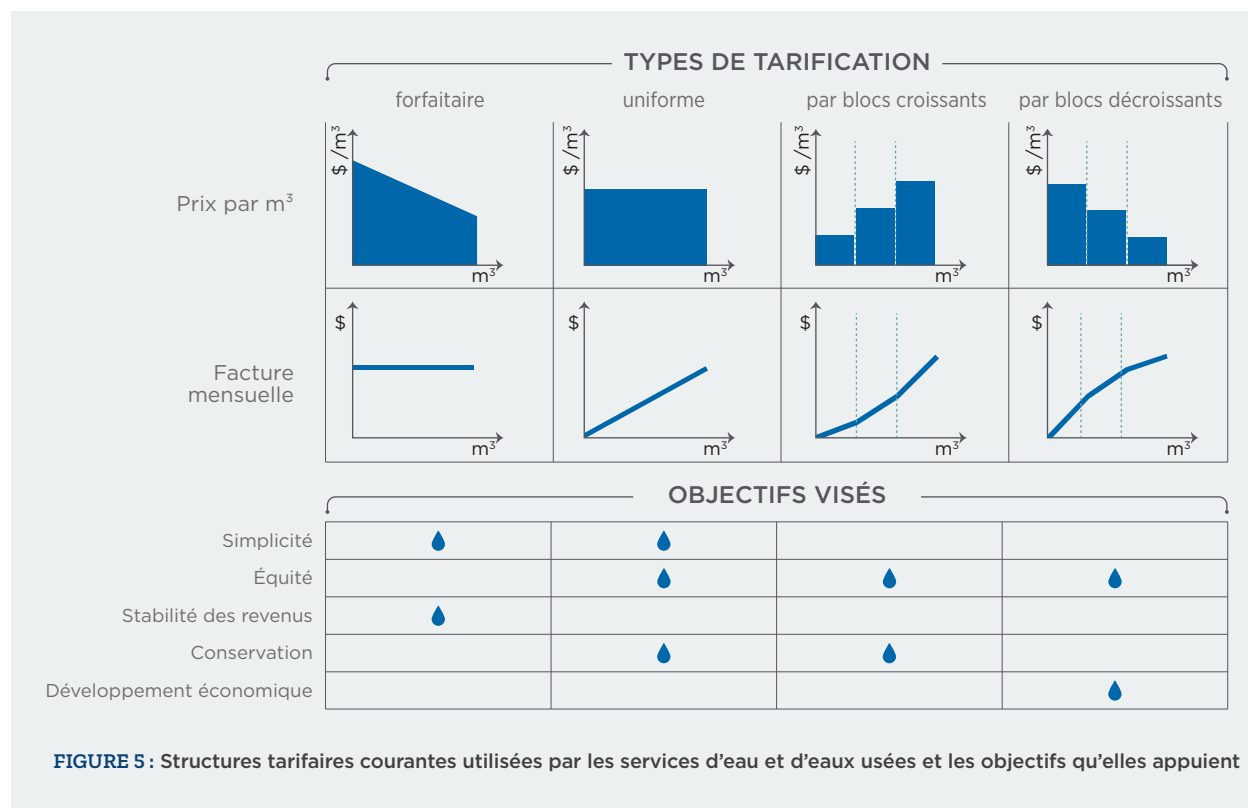
Les tarifs volumétriques uniformes sont utilisés par 56 % des services d'eau potable et 61 % des services d'eaux usées faisant rapport à la NWWBI; alors que 44 % des services d'eau potable et 27 % des services d'eaux usées utilisent des frais fixes conjointement à une structure tarifaire uniforme. Les services publics participant à la NWWBI qui utilisent une tarification par blocs volumétriques croissants facturent également des frais fixes conjointement au tarif volumétrique. En Nouvelle-Écosse, une structure tarifaire couramment utilisée comporte deux parties : un tarif de base pour les frais fixes, et un tarif pour la consommation ou le rejet d'eau pour les frais variables.

Redevances d'aménagement

Les redevances d'aménagement sont des redevances ponctuelles pour les secteurs nouvellement aménagés ou réaménagés, de sorte que les coûts d'expansion du réseau sont assumés par les promoteurs (ou les occupants finaux), plutôt que par les utilisateurs ou contribuables actuels du réseau existant. Ces redevances sont conçues pour recouvrer les dépenses en immobilisations pour les nouveaux aménagements, mais elles ne récupèrent pas les coûts associés au cycle de vie des infrastructures, comme les coûts de fonctionnement et entretien, de réparations et de mises à niveau, lesquels sont couverts par les tarifs d'eau potable et d'eaux usées.

Redevances pour les eaux pluviales

Les services publics canadiens ont commencé à relier le recouvrement des coûts des services d'eaux pluviales à l'utilisation ou au bénéfice tiré de ces services. Vingt-quatre municipalités rendant compte à la NWWBI ont instauré des redevances distinctes pour les eaux pluviales, dont trois des dix villes canadiennes les plus peuplées. De ces services publics, 54 % se servent de tarifs forfaitaires de différents niveaux établis en fonction du type de propriété, tandis que 32 % ont opté pour des structures tarifaires plus complexes fondées sur la dimension de la propriété, la superficie imperméable et/ou des coefficients de ruissellement.



Surtaxes pour les eaux usées

Bon nombre de services publics canadiens ont un règlement permettant l'application d'une surtaxe d'éégout afin de recouvrer les coûts associés à l'épuration supplémentaire requise ou à la dégradation des infrastructures résultant de rejets d'eaux usées excédentaires de commerces, industries et établissements (c.-à-d., les eaux usées résiduelles ayant des concentrations de constituants ou de contaminants supérieures à la norme). En 2014, 63 % des 36 services publics rendant compte à la NWWBI avaient appliqué ce genre de surtaxe.

Subventions fédérales ou provinciales

Les subventions fédérales ou provinciales jouent un rôle important en permettant à de nombreuses municipalités de réaliser des projets d'immobilisation pour l'eau potable et les eaux usées. Toutefois, la majorité de ces subventions sont des offres ponctuelles qui ont eu tendance à favoriser des projets prêts à démarrer ou des projets à court terme, plutôt que des stratégies à long terme qui contribuent à une meilleure viabilité financière.

Stratégie de financement

Réserves et dette

Au moment de planifier de futures grandes dépenses, les services d'eau ont trois possibilités : épargner maintenant (c.-à-d. créer des réserves financières), payer au fur et à mesure, ou emprunter et rembourser avec le temps (c.-à-d. financement par emprunt). Les réserves peuvent aider à atténuer les risques, à gérer les niveaux d'endettement, à couvrir les dépenses imprévues ou les engagements, et à constituer un fonds de prévoyance. D'autre part, le financement par emprunt peut être une approche équitable et justifiable, puisque les futurs utilisateurs – qui sont les principaux bénéficiaires de l'infrastructure nouvelle ou mise à niveau – contribuent au remboursement.



Partenariats public-privé

Les partenariats public-privé (PPP) sont des collaborations entre un organisme gouvernemental et une entité du secteur privé en vue de fournir des services publics ou une infrastructure publique. Les avantages de ces partenariats sont notamment l'accès à de l'expertise, des économies potentielles, le transfert des risques et des règles claires en matière de responsabilité. Dans le secteur de l'eau, les PPP comprennent des contrats à court terme de fonctionnement et d'entretien, des baux et concessions pour l'exploitation et la gestion à long terme, et des contrats de type « conception, construction, financement, exploitation et entretien » (CCFEE) pour des projets d'infrastructure.

Équité et abordabilité

Il existe divers aspects de l'équité, soit l'équité entre clients, l'équité entre générations et l'équité entre groupes de revenus (OECD, 2003). Dans le présent rapport, « équité » désigne la juste affectation des coûts en fonction de l'utilisation du réseau, et « abordabilité » désigne le paiement d'une même proportion du revenu pour les services d'eau de base.

À court terme, la facture des clients peut être basée sur leur utilisation des services ou d'après les coûts assumés par le réseau, en veillant à ce qu'ils paient leur juste part. Par contre, les coûts à plus long terme, comme les investissements dans les infrastructures et les coûts de renouvellement de ces dernières, doivent être répartis entre les générations. L'American Water Works Association, dans son manuel *M1 Principles of Water Rates, Fees and Charges*, recommande aux services publics de déterminer le coût du service pour différentes catégories de clients (résidentielle, commerciale et industrielle) pour contribuer à l'équité et à la stabilité des recettes. Toutefois, cette façon de faire requiert une surveillance, un suivi et une administration plus complexes, et la majorité des services publics canadiens dans la base de données de la NWWBI ne différencient pas de catégories de clients pour la facturation.

L'augmentation des tarifs peut avoir des impacts importants pour les ménages à faible revenu, surtout là où des tarifs forfaitaires ou uniformes sont utilisés. Les coûts liés à l'eau peuvent représenter plus de 4 % des dépenses des ménages à faible revenu qui touchent moins de 20 000 \$/année, ce qui est 10 fois supérieur à ce que ces coûts représentent pour des ménages à revenu élevé (Bodimeade, C. et S. Renzetti, 2013). Certaines municipalités choisissent de subventionner certains utilisateurs d'eau en fixant une redevance peu élevée pour un volume minimum représentant les besoins de base d'un ménage, ou en fixant des tarifs industriels plus bas afin de promouvoir le développement économique (Alliance for Water Efficiency, 2014-a).

OBSTACLES À L'ATTEINTE DE LA VIABILITÉ FINANCIÈRE DES RÉSEAUX D'EAU

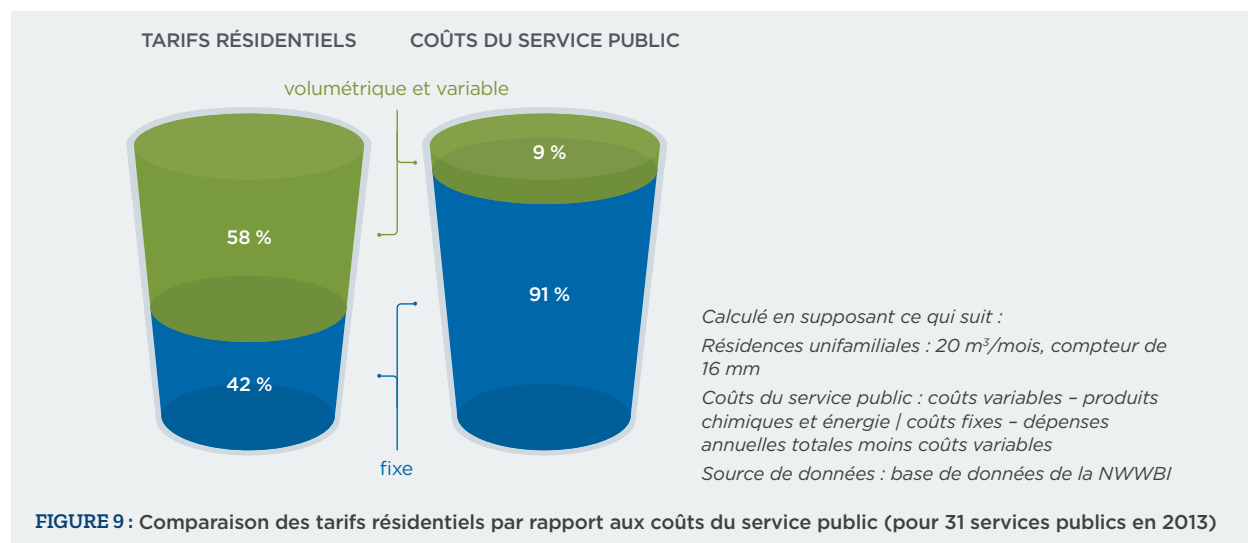
Compte tenu de l'état de la pratique au Canada, il existe certains obstacles majeurs à l'atteinte de la viabilité financière.

Incidence des changements d'utilisation de l'eau sur les recettes des services publics

La plupart des services publics canadiens dépendent fortement de l'utilisation de l'eau pour générer des revenus, mais les ventes d'eau peuvent fluctuer et les mesures de conservation se traduisent par des revenus moindres. Pourtant, l'essentiel des dépenses de base des services publics est fixe, indépendamment de la quantité d'eau qui est consommée ou rejetée quotidiennement. Pour 31 services publics d'eau potable et d'eaux usées rendant compte à la NWWBI, plus de 50 % des revenus proviennent des tarifs volumétriques, alors que seulement 9 % des dépenses sont associées à l'utilisation volumétrique (Figure 9). Selon les données de 12 services publics participant à la NWWBI, l'utilisation de l'eau dans les résidences unifamiliales a diminué en moyenne de 12 % entre 2009 et 2013. Les mesures de conservation prises par des utilisateurs industriels qui utilisent de forts volumes d'eau peuvent également avoir des impacts importants sur les revenus d'un service public. La plus grande préoccupation économique des services publics participant à la NWWBI est d'ailleurs la perte de revenus due à une diminution de l'utilisation de l'eau.

Sous-investissement historique dans les infrastructures

La plupart de nos infrastructures actuelles ont été construites peu après la Seconde Guerre mondiale et la fin de leur cycle de vie approche. Le *Bulletin de rendement des infrastructures 2016* (BRIC) signale qu'approximativement 29 %, 35 % et 23 % des actifs d'eau potable, d'eaux usées et d'eaux pluviales respectivement sont dans un état qui mérite une attention, et que le coût de remplacement de tous ces actifs serait d'environ 173 milliards de dollars (Association canadienne de la construction, 2016). Les taux de réinvestissement pour les infrastructures d'eau potable et d'eaux usées sont en moyenne inférieurs aux objectifs recommandés par les professionnels en gestion d'actif (Association canadienne de la construction, 2016). Les pannes et défaillances du système sont une conséquence de cet état des choses, et la majorité des 22 services publics qui rendaient compte à la NWWBI en 2014 passait plus de la moitié de toutes leurs heures d'entretien à effectuer des réparations d'urgence. Les études démontrent que plus on retarde l'investissement, plus il en coûte pour moderniser ou remplacer les actifs (Alliance for Water Efficiency, 2014-a; Fenn et Kitchen, 2016).



Coût élevé des événements imprévisibles

La capacité des infrastructures vieillissantes au Canada est en outre mise à l'épreuve par les précipitations plus fréquentes et plus intenses, les inondations, les épisodes de sécheresse, les feux de forêt, les tempêtes de verglas et les températures extrêmes qui accompagnent les changements climatiques. Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) a déclaré que les paiements des demandes d'indemnisation dues à des événements catastrophiques avaient atteint 602 millions de dollars en 2015, et avaient dépassé le milliard de dollars pour chacune des six années précédentes, avec un record de 3,6 milliards de dollars payés en 2013. Il sera très coûteux de réagir aux événements extrêmes et de construire des infrastructures plus résilientes. Malgré les conséquences potentiellement importantes pour les municipalités, il existe actuellement peu de lignes directrices réglementaires quant aux pratiques exemplaires ou aux exigences en matière d'adaptation aux changements climatiques.

Coûts énergétiques à la hausse

Les réseaux urbains d'eau potable et d'eaux usées sont énergivores et ils sont habituellement le plus important consommateur d'énergie d'une municipalité. Les prix de l'énergie peuvent avoir un impact important sur les dépenses des services publics et les fluctuations de ces prix peuvent compliquer la prévision des coûts avec exactitude. Par exemple, de 2006 à 2016 les tarifs résidentiels d'électricité ont augmenté de 71 à 149 % en Ontario (Commission de l'énergie de l'Ontario, s. d.), et en Alberta, le tarif d'électricité est recalculé mensuellement et peut fluctuer de façon importante (Energyrates.ca, s. d.). On s'attend également à ce que les coûts énergétiques continuent d'augmenter, étant donné l'énergie requise pour respecter des normes de traitement de plus en plus strictes et pour régler les problèmes de diminution de la qualité des sources d'eau due à l'urbanisation et les changements potentiels de la qualité de l'eau en lien avec les changements climatiques.

Manque d'information sur les réseaux et planification insuffisante de la gestion des actifs

Avec de bonnes données, combinées à une évaluation précise du risque et des coûts de remplacement, les services publics sont en mesure de prendre la bonne décision, concernant le bon actif, au bon moment — ce

qui ultimement réduit les coûts. La planification de la gestion des actifs est de plus en plus répandue dans les services publics des grandes villes, mais seulement 35 % des plus petites municipalités interrogées dans le cadre du *Bulletin de rendement des infrastructures canadiennes 2016* ont recours à un programme structuré (Association canadienne de la construction *et al.*, 2016). Pour concevoir et mettre en œuvre des tarifs d'eau appropriés, pour évaluer l'incidence des interventions et des programmes, pour garantir l'équité des prix et pour ultimement recouvrer les coûts du service, il est fondamental d'avoir une mesure précise de l'utilisation du réseau. Bien qu'il existe encore certains services publics au Canada qui ne mesurent pas l'utilisation de l'eau et de leur réseau, dans l'ensemble, les services publics rendant compte à la NWWBI ont régulièrement augmenté le nombre de branchements munis de compteurs au cours des 10 dernières années.

Lacunes dans les lois provinciales

Dans certaines régions du Canada, les lois provinciales encouragent ou soutiennent la viabilité financière par le biais d'éléments de recouvrement intégral des coûts, mais il y a en général peu de lois provinciales exigeant le recouvrement intégral des coûts pour tous les services d'eau potable, d'eaux usées et d'eaux pluviales. En comparaison, la Directive-cadre européenne sur l'eau (Directive 2000/60/EC du Parlement européen et du Conseil, 2000) contient des clauses spécifiques qui rendent obligatoire le recouvrement intégral des coûts. Toutefois, la mise en œuvre de cette exigence varie selon les États membres, ce qui laisse penser que les mesures législatives ne sont pas le seul élément important.

Résistance de la population aux changements tarifaires

Au Canada, la gestion des eaux urbaines ne fait pas souvent la une, sauf en temps de crise comme lors de contamination, inondations, sécheresse ou feux de forêt. En général, la population est peu informée de la complexité des considérations, des décisions et des pratiques des services d'eau, ou de la nature et des conséquences du sous-investissement financier. Il en résulte souvent de la résistance aux hausses des tarifs ou des taxes visant à soutenir les investissements additionnels nécessaires pour le réseau et pour parvenir à un recouvrement plus complet des coûts. Les services publics reconnaissent de plus en plus l'importance d'associer le désir de la population pour des services d'eau de qualité à une compréhension des coûts impliqués dans la prestation du service et des conséquences du sous-investissement.

OCCASIONS DE PROGRESSER VERS LA VIABILITÉ FINANCIÈRE

Bien que les services publics d'eau partout au Canada soient confrontés aux mêmes défis de base, leurs systèmes et leurs situations régionales et réglementaires diffèrent, et les réalités socio-économiques des collectivités qu'ils servent sont également différentes. Pour parvenir à la viabilité financière, ces services devront donc adapter leur approche en fonction de leurs besoins. Ce rapport présente une liste de suggestions de solutions pour progresser vers une meilleure viabilité financière. Chaque service public peut y choisir les options qui sont les plus appropriées à son contexte.

Concevoir des structures tarifaires adaptatives permettant de parvenir à une stabilité des revenus

Combiner tarif volumétrique et frais de base ou frais fixes pour atteindre de nombreux objectifs, comme la stabilité de revenus, l'équité et la conservation. Une composante suffisante de tarif fixe fournit des recettes prévisibles permettant de mieux prédire les revenus, et une composante volumétrique permet de maintenir les signaux de prix et le contrôle des clients.

Instaurer des redevances à plusieurs niveaux pour les eaux pluviales d'après la grandeur de la propriété et la quantité de surfaces imperméables. Il est aussi possible de mettre en place des programmes incitatifs qui encouragent la gestion des eaux pluviales sur les lieux.

Personnaliser les modèles de tarification pour mieux refléter les différents utilisateurs et les différents usages.

Ajuster automatiquement les tarifs en fonction des prévisions budgétaires pluriannuelles pour minimiser l'incertitude politique, avec des examens périodiques pour s'assurer de l'harmonisation des recettes et des coûts, surtout dans la foulée de ralentissements économiques, d'événements météorologiques extrêmes et d'autres changements.

Lier les ajustements tarifaires automatiques à un indice précis (comme l'indice du prix à la consommation) lorsqu'approprié dans le contexte local.

Envisager des frais répercutés qui ajustent les tarifs des clients proportionnellement aux changements réels des coûts d'exploitation (p. ex., coûts d'électricité, d'eau brute et d'immobilisation).

Utiliser des redevances supplémentaires temporaires si nécessaire pour répondre à des besoins ponctuels comme le relèvement après une catastrophe naturelle, le paiement d'un projet majeur d'immobilisation, ou pour influencer le comportement des clients lors d'une sécheresse.

Intégrer la résilience aux changements climatiques à la planification financière

Établir des objectifs de réserves pour le fonctionnement et les éventualités qui tiennent compte plus explicitement des risques comme les événements météorologiques extrêmes.

Assurer la municipalité pour les risques climatiques, surtout en matière de dommages aux biens et de responsabilité civile du fait d'une défaillance du réseau.

Utiliser des produits financiers dérivés pour gérer les risques météorologiques dont la valeur est basée sur un actif financier sous-jacent convenu (ou un indice financier ou une garantie financière), similaire à ceux utilisés dans le secteur de l'énergie et de l'agriculture.

Émettre des obligations vertes (là où c'est possible) pour financer l'adaptation aux changements climatiques en augmentant le financement des activités qui répondent à des objectifs environnementaux à long terme.

Ajuster les prévisions financières en fonction des événements extrêmes, plutôt que de se fier sur les données historiques pour étayer les projections, en accordant plus de poids aux scénarios les plus pessimistes venant appuyer la nécessité de capacités financières ou de réserves plus substantielles.

Élaborer de nouvelles stratégies de gestion des risques qui reflètent mieux les changements et précisent comment gérer l'incertitude accrue.

Cerner les investissements proactifs et rentables permettant de réduire les risques comme les infrastructures vertes ou les aménagements à faible impact écologique.

Optimiser l'utilisation d'énergie et récupérer les ressources

Accroître l'efficacité énergétique en réduisant les fuites, le captage et l'infiltration, en gérant la demande, en modifiant les opérations, en optimisant les protocoles de traitement et en mettant en œuvre des technologies à haute efficacité énergétique.

Mettre en œuvre la récupération des ressources pour réduire les coûts globaux par la réutilisation ou la vente des ressources récupérées (p. ex., biogaz ou phosphore) ou par les économies réalisées découlant de la diminution de l'entretien des canalisations, des exigences moins intenses en matière de traitement et du report des mises à niveau pour le traitement tertiaire (p. ex., par la récupération de la struvite ou la réutilisation de l'eau).

Améliorer la connaissance du réseau

Améliorer les pratiques de gestion des actifs et utiliser les connaissances sur le rendement du réseau pour mieux planifier la gestion des actifs, et mieux estimer les coûts à court et à long terme pour une planification financière viable. Il s'agit d'un secteur actif de recherches, de développements technologiques et de pratique au Canada.

Élargir la gamme des actifs dont il faut tenir compte pour inclure les biens naturels, et déterminer la valeur des services écosystémiques et socio-économiques fournis par les rivières, les terres humides et les aquifères pour les rendements du réseau. Il s'agit d'une tâche difficile, mais essentielle pour un débat plus vaste sur les risques et la résilience.

Accroître l'exploration de données et l'utilisation de données existantes pour retirer des avantages importants en matière de viabilité financière. Par exemple, avec des compteurs d'eau par secteur, il est possible de détecter beaucoup plus rapidement les fuites, ce qui aide à réduire les pertes d'eau non génératrice de revenus et à minimiser les réparations majeures et les coûts d'entretien.

Adopter une infrastructure de comptage avancée (advanced metering infrastructure) pour permettre l'optimisation du réseau et la conception de tarifs adaptatifs et pour que les clients comprennent mieux leur utilisation du service.

Instaurer une culture de la communication

Mettre l'accent sur les relations avec les clients et recueillir des renseignements utiles sur leurs besoins et motivations. Les services publics doivent passer d'une approche « des faits seulement, de haut en bas » à un modèle de communication plus attentif à la rétroaction de la clientèle.

Cibler les communications pour joindre un public plus vaste. Les besoins et motivations des clients peuvent varier grandement, selon le type de client (résidentiel, commercial, industriel) et les données démographiques (comme le niveau de revenu, la taille de l'entreprise, etc.).

Rattacher les communications à des événements externes. Par exemple, les communications concernant la gestion des eaux de ruissellement après un printemps pluvieux peuvent rehausser la prise de conscience et la compréhension. Des communications efficaces en temps de crise peuvent fournir une occasion d'éduquer le public et de créer une situation propice au changement.

Le Canada compte des milliers de réseaux d'eau municipaux et l'état d'entretien de ces réseaux, tout comme les réalités socio-économiques des communautés desservies sont très variables. L'atteinte de la viabilité financière par l'équilibre budgétaire sera donc moins une question d'appliquer « les normes de l'industrie » que de choisir la meilleure approche à partir d'une gamme de solutions possibles. On reconnaît de plus en plus qu'il est urgent d'aborder la gestion de l'eau. Les services publics, le gouvernement, l'industrie et le public ont tous un rôle à jouer à cet égard. Les services publics canadiens qui œuvrent aux premières lignes de la gestion de l'eau ont l'occasion de choisir et de mettre en œuvre les meilleures solutions pour que leurs réseaux deviennent financièrement viables et pour améliorer les rapports avec les Canadiens en vue d'adapter et de soutenir ces réseaux.

RÉFÉRENCES

Alliance for Water Efficiency (2014). *Building better water rates for an uncertain world: Balancing revenue management, resource efficiency, and fiscal sustainability*. <http://www.financingsustainablewater.org/tools/building-better-water-rates-uncertain-world>

Association canadienne de la construction, Association canadienne des travaux publics, Canadian Construction Association, Institut canadien des ingénieurs et Fédération canadienne des municipalités (2016). *Bulletin de rendement des infrastructures canadiennes – Éclairer l'avenir*. <http://canadianinfrastructure.ca/fr/index.html>

Bodimeade, C., et S. Renzetti (1er mars 2013). « Full-cost rates for water and the chimera of “affordability” » *Water Canada*. Tiré de : <http://watercanada.net/2013/full-cost-rates-for-water-and-the-chimera-of-affordability/>

Commission de l'énergie de l'Ontario (s. d.). *Tarifs d'électricité – analyse historique; tarifs selon l'heure de la consommation*. Consulté le 29 novembre 2017 : <https://www.oeb.ca/fr/tarifs-et-votre-facture/tarifs-delectricite/tarifs-delectricite-analyse-historique>

Directive 2000/60/EC du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2000 établissant un cadre pour une politique communautaire dans le domaine de l'eau (2000). *Journal officiel n° L 327, 1-73* : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex%3A32000L0060>

EnergyRates.ca (s. d.). *The Regulated-Rate Option (RRO) Safety Net*. Consulté le 29 novembre 2017 : <http://energyrates.ca/alberta/regulated-rate-option-rro/>

Fenn, M. et H. Kitchen (2016). *Bringing sustainability to Ontario's water systems: A quarter century of progress with much left to do*. Ontario Sewer & Watermain Construction Association. https://www.oswca.org/uploads/oswca_may2016_waterstudyreport_final.pdf

Organisation de coopération et de développement économiques (2003). *Problèmes sociaux liés à la distribution et à la tarification de l'eau*. http://www.oecd-ilibrary.org/fr/environnement/problemes-sociaux-lies-a-la-distribution-et-a-la-tarification-de-l-eau_9789264018815-fr

Pour une liste complète des références, voir le rapport complet à cwn-rce.ca/equilibrer-le-budget.

Réseau canadien de l'eau Consortium sur les eaux urbaines au Canada



Le Réseau canadien de l'eau a préparé le présent rapport au nom du Consortium sur les eaux urbaines du Canada. Le Consortium est un réseau national de leaders progressistes du secteur de l'eau qui collaborent à l'avancement de la gestion de l'eau potable, des eaux usées et des eaux pluviales. Outre le partage des connaissances entre pairs, le réseau permet à ses membres de co-investir dans des projets et des partenariats qui fournissent de nouvelles perspectives sur des enjeux critiques.

Au Réseau canadien de l'eau, nous avons compris que les décisions éclairées peuvent se prendre lorsqu'il y a des réponses aux bonnes questions. Lorsque les décideurs demandent « *qu'est-ce que la science dit de cela?* », nous leur présentons ce qui est connu et inconnu d'une façon qui éclaire habituellement les choix à effectuer.