

Rapport annuel 2016 du délégataire du service public de l'assainissement collectif de la commune de Vernègues, Société des Eaux de Marseille

I - Mode de gestion

La collecte et le traitement des eaux usées de la commune de Vernègues étaient délégués à la Société des Eaux de Marseille jusqu'au 19 décembre 2016.

II - Le patrimoine

2 stations d'épuration assurent l'épuration des eaux usées de la commune :

- Vernègues Village d'une capacité de 400 EH (Equivalent Habitant) et de type bactérien ;
- Vernègues Cazan d'une capacité de 1 000 EH, de type filtre planté de roseaux.

Lieux de rejet des eaux traitées :

- Station Village : rejet dans un vabre
- Station Cazan : infiltration dans le sol.

La collecte :

18 km de réseaux d'eaux usées, branchements compris (+0.13% par rapport à 2016).

III - Les chiffres clés

Nombre d'abonnés : 636

Volumes facturés : 84 899 m³ (+0.68% par rapport à 2016)

0.48 Tonne de boues évacuées en 2016 au centre de compostage Biotechna d'Ensues la Redonne.

IV – Le prix de l'eau

Le tarif de la collecte et de l'épuration des eaux usées au 1^{er} janvier 2017 sur la commune de Vernègues est de 1.05€/m³ (base facture type 120m³).

Facture type 120 m ³ - service public de l'assainissement collectif Abonnement "Tarif ordinaire" au 1 ^{er} janvier 2017 Part délégataire					
<u>COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</u>			Quantité (m³)	Prix unitaire en € HT	TOTAL HT
Délégataire	Part variable par m ³ consommé	Tranche de consommation (0-60 m³)	60	0,6493 €	38.9580 €
		Tranche de consommation (61- 180 m³)	60	0,7143 €	42.8580 €
		Tranche de consommation (>180 m³)	0	0,7857 €	0 €

V – Indicateurs de performance

Taux de conformité du réseau de collecte : 100%

Taux de conformité de la performance des ouvrages d'épuration : 100%

Indice de connaissance des rejets au milieu naturel : 100 points (sur une échelle de 0 à 120).

Le mot du Directeur d'Agence



La publication du Rapport Annuel du Délégué est une opportunité toute particulière pour revenir sur la vie du Service et les événements qui ont marqué l'année écoulée. C'est aussi l'occasion de vous transmettre l'ensemble des informations contractuelles et réglementaires, permettant de mesurer la qualité du service rendu et son évolution.

Concernant le service de l'assainissement collectif, l'année 2016 aura été la dernière du contrat qui nous liait. Comme le prévoyait le protocole de fin de contrat, un "tuilage" a été opéré en fin d'année avec la société Agglopoles Provence Assainissement, sous le contrôle des équipes de la Métropole. Parallèlement, le projet de mise aux normes de la station d'épuration du Village - dont la pertinence est accréditée par les résultats épuratoires affichés - a avancé. Enfin, la station d'épuration de Cazan a présenté des résultats très satisfaisants.

L'ensemble des collaborateurs de la Société des Eaux de Marseille est animé par un souci permanent d'efficacité du service. En leur nom, je souhaitais vous remercier de votre confiance et vous assurer de notre volonté d'amélioration continue de nos prestations sur le territoire d'Agglopoles Provence, notamment dans le cadre de la délégation du service public d'assainissement de la commune de Vernègues.

Pascal LAURENS



Société des Eaux de Marseille Rapport annuel du délégataire

SOMMAIRE

Société des Eaux de Marseille

1.	ORGANISATION	7
2.	RELATION CLIENTÈLE	31
3.	ACTIONS DE COMMUNICATION	37

1. Organisation

ORGANISATION GÉNÉRALE	9
ORGANISATION DES AGENCES HORS MARSEILLE	14
ASSISTANCE TECHNIQUE	15
INDICATEUR DE PERFORMANCE : OBTENTION DE LA CERTIFICATION ISO 9001	20
INDICATEUR DE PERFORMANCE : OBTENTION DE LA CERTIFICATION ISO 14001	21
LABORATOIRE DU GROUPE DES EAUX DE MARSEILLE	22
INDICATEUR DE PERFORMANCE : EXISTENCE D'UN LABORATOIRE ACCRÉDITÉ AUQUEL EST RACCORDÉ LE SERVICE	24
COMPOSITION DES EFFECTIFS	25
EVOLUTION DE L'INFORMATIQUE DE LA SEM	26
LES RESSOURCES HUMAINES - UNE POLITIQUE DIVERSITÉ ACTIVE VISANT LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	27
LA DIRECTION SOCIÉTALE	30

Organisation générale

Organisation de l'entreprise et des unités d'exploitation

Depuis plusieurs décennies, la Société des Eaux de Marseille gère des ouvrages d'adduction, de production et de distribution d'eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées.

Aujourd'hui, la société des Eaux de Marseille directement ou par ses filiales dédiées, assure la gestion de la production et de la distribution publique d'eau potable ainsi que la gestion de la collecte et du traitement des effluents de plus d'une soixantaine de collectivités de la région Provence-Alpes-Côte-d'Azur.



La variété rencontrée dans la taille des collectivités, les caractéristiques des réseaux et installations, la nature des pollutions, les normes de rejets à respecter et les procédés de traitement à mettre en oeuvre, ont permis à la Société des Eaux de Marseille et ses filiales dédiées, d'acquérir une expérience et une compétence très diversifiées dans le domaines de l'eau et de l'assainissement.

Pour cela, elles ont su mettre en place une organisation de proximité avec les usagers et les collectivités, assurant la continuité des services publics ainsi que l'égalité des usagers devant ce service.

Cette organisation s'appuie sur le Groupe des Eaux de Marseille qui oeuvre dans le secteur de l'eau et de l'environnement pour l'amélioration de la qualité de vie des habitants de la région Provence ainsi que de l'autre côté de la Méditerranée.

La société des Eaux de Marseille est elle-même composée d'une Direction Générale basée à Marseille et de structures d'exploitation liées à l'exécution des ses contrats de délégation ou de ceux de ses filiales dédiés qui sont :

- la Société Eau de Marseille Métropole,
- la Société d'Assainissement Ouest Métropole,
- la Société d'Assainissement Est Métropole,
- AgglopoLe Provence Eau,
- la Société des Eaux d'Arles.

Elle comprend également des fonctions supports techniques, administratives et financières mutualisées.

Au fil du temps, la Société des Eaux de Marseille s'est diversifiée pour constituer un groupe régional d'entreprises spécialisées dans les métiers de l'environnement et des travaux associés :

• En France :

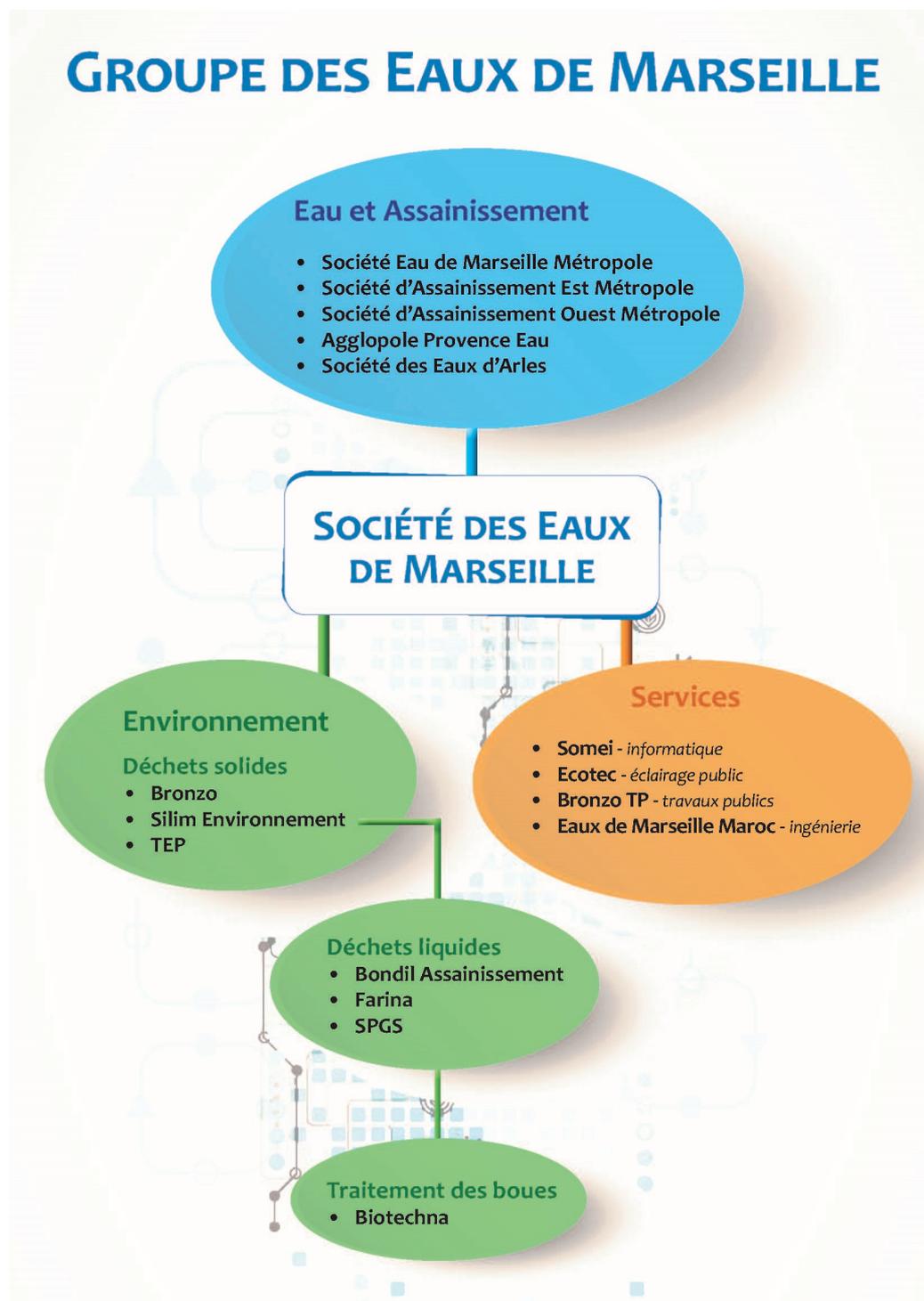
- BRONZO TP (Travaux Publics), La Ciotat et Marignanne,
- BONDIL et SPGS (curage et entretien réseaux publics et privés), Marseille et Salon,
- FARINA (curage et entretien réseaux privés), Marseille,
- BIOTECHNA (éclairage public et entretien électrique), Marseille,
- ECOTEC (éclairage public et entretien électrique), Marseille,
- SPIC (gestion des déchets solides), Marseille,
- SILIM (gestion des déchets solides), Marseille, Marignane...,
- BRONZO déchets (gestion des déchets solides), La Ciotat, Aubagne...,
- TEP (transport déchets dangereux), Marseille,

• A l'étranger :

- EMM (prestations de services Eau, Assainissement et informatique appliquée), Maroc.

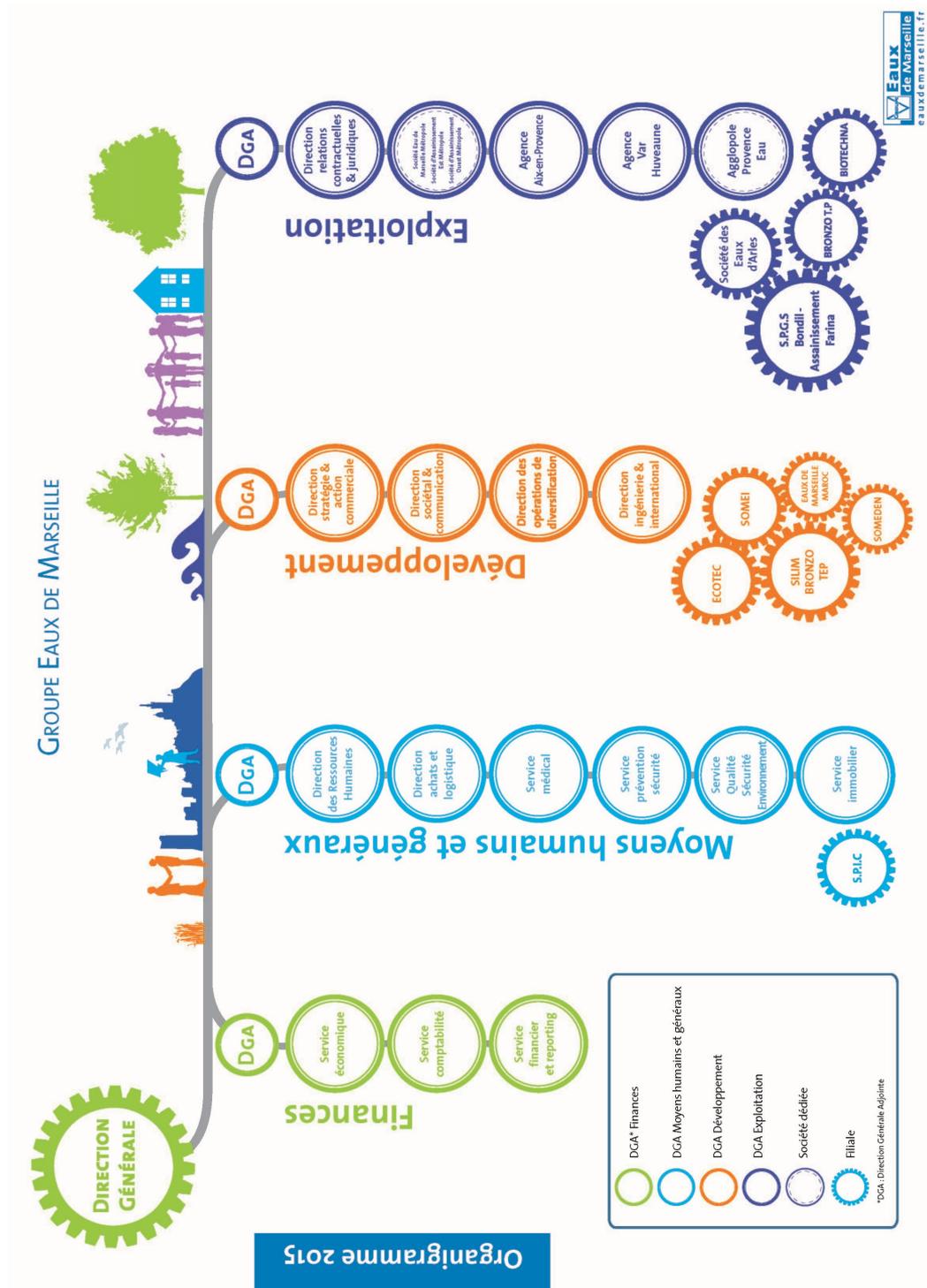
Organisation générale (suite)

Organisation de l'entreprise et des unités d'exploitation (suite)



Organisation générale (suite)

Organisation de l'entreprise et des unités d'exploitation (suite)



Organisation générale (suite)

Une exploitation fiable et performante...

Cette organisation est basée sur des unités d'exploitation constituées en agences et filiales. Elle compte près de 700 agents et permet à la Société des Eaux de Marseille et ses filiales dédiées d'être plus proches des clients (usagers et collectivités) et par une meilleure réactivité d'assurer la continuité du service qui leur est confié.



Nota

Au total, plus de 500 000 clients, 103 stations de filtration et d'épuration, 465 stations de pompage et relevage et près de 10 000 km de réseau et branchements répartis sur plus de 70 communes sont gérés à partir de ces différents sites.

Afin d'assurer leurs différentes missions, plusieurs services composent chacune des unités d'exploitation :

- ➔ Le service "Clients et Réseaux" est chargé de l'exploitation, c'est-à-dire des interventions sur les canalisations et les branchements, ainsi que des contacts avec la clientèle...
- ➔ Le service "Usines" assure la gestion des équipements - station de production d'eau potable, de pompage et de relevage, usine de dépollution, ...

Nota

Toutes ces unités d'exploitation sont, sur le terrain, les relais locaux des compétences du Groupe des Eaux de Marseille. A leur disposition les entités d'assistance technique, le laboratoire et le centre service clients constituent de puissants outils au service de la clientèle et des collectivités.

Les périmètres d'intervention et les effectifs des unités d'exploitation sont les suivants :

➔ Société Eau de Marseille Métropole

Cette société gère le service public de l'eau de la Communauté Urbaine Marseille Provence à travers trois unités de proximité réparties géographiquement comme suit :

• Unité de Marseille

Elle intervient sur 8 communes du territoire de Marseille Provence Métropole : Marseille, Allauch et Septème les Vallons.

• Unité de Marignane

Elle intervient sur 8 communes du territoire de l'Ouest de Marseille Provence Métropole : Sausset les Pins, Châteauneuf les Martigues, Gignac la Nerthe, Le Rove, Ensues la Redonne, Saint Victoret, Marignane, Carry le Rouet.

Organisation générale (suite)

Une exploitation fiable et performante... (suite)

• Unité de La Ciotat

Elle intervient sur 5 communes du territoire de l'Est de Marseille Provence Métropole : Cassis, Carnoux, Ceyreste, La Ciotat, Roquefort la Bédoule et ZI de Géménos.

→ Société d'Assainissement Ouest Métropole

Basée dans les locaux de l'unité de proximité de Marignane, cette société composée de 18 personnes gère, depuis le 1^{er} janvier 2014 le service public de l'assainissement de la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole sur le périmètre de la zone Ouest qui correspond aux communes de Carry le Rouet, Châteauneuf les Martigues, Ensûs la Redonne, Gignac la Nerthe, Marignane, Saint Victoret et Sausset les Pins.

→ Société d'assainissement Est Métropole

Basée dans les locaux de l'unité de proximité de La Ciotat, cette société composée de 15 personnes gère, depuis le 1^{er} janvier 2014, le service de l'assainissement de la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole sur le périmètre de la zone Est qui correspond aux communes de Cassis, Ceyreste, La Ciotat et Roquefort la Bédoule.

→ AgglopoLe Provence Eau

Basée à Salon de Provence, cette filiale composée de 40 personnes gère le service d'eau potable de la Communauté d'agglomération Salon - Etang de Berre - Durance qui regroupe 17 communes, soit 42 000 abonnés pour 145 000 habitants.

→ Société des Eaux Arles

Basée à Arles, cette filiale composée de 80 personnes gère essentiellement les services d'eau et d'assainissement de la ville d'Arles.

→ Agence de proximité

• Agence d'Aix en Provence

Cette agence intervient sur 27 communes du Nord-Est des Bouches du Rhône, du Vaucluse et des Alpes de Haute Provence : Aubignosc, Beaurecueil, Bouc Bel Air, Châteauneuf le Rouge, Cornillon Confoux, Coudoux, Eyragues, Forcalquier, Fuveau, Grans, La Roque d'Anthéron, Lambesc, Lardiers, Le Puy Sainte Réparate, Les Pennes Mirabeau, Lourmarin, Meyrargues, Peynier, Peyrolles, Pierrerie, Puylobier, Rousset, Saint Antonin S/ Bayon, Vachères, Vauvenargues, Ventabren, Vitrolles et le territoire du Syndicat Plateau - Durance Albion

• Agence Var Huveaune

Cette agence, Basée dans les locaux de l'unité de proximité de La Ciotat intervient sur les 12 communes du territoire de la Communauté d'Agglomération du Pays d'Aubagne et de l'Etoile ainsi que de 4 communes du Var : Riboux, Bandol, Sanary sur Mer et Saint Cyr sur Mer.

Organisation des agences hors MARSEILLE

Description

Trois agences assurent la gestion des services publics de production et de distribution d'eau potable ainsi que ceux de collecte et de traitement des eaux usées pour l'ensemble des délégations confiées à la Société des Eaux de Marseille hormis le périmètre de distribution du canal de Marseille.

La totalité des activités opérationnelles d'exploitation est regroupée dans les agences.

Responsabilités du personnel des agences

Le Directeur d'Agence est responsable du bon fonctionnement des installations, de la gestion du contrat qui lie la Collectivité délégante à la Société des Eaux de Marseille, de la gestion du personnel et de l'application de la réglementation en vigueur.

C'est l'interlocuteur direct de la Collectivité délégante.

Pour effectuer ces tâches, il s'appuie avec son adjoint sur le Service Usines et le Service Clients et Réseaux.

Le Chef du Service Usines met en œuvre la gestion courante des installations et suit le fonctionnement des ouvrages.

Le Chef du Service Clients et Réseaux met en œuvre la gestion courante et le suivi des réseaux. Il dirige un bureau d'études qui peut répondre à tous les problèmes techniques (nouveaux branchements, permis de construire, études spécifiques...).

Les Chefs de Service fixent les objectifs d'amélioration en vue de passer d'une maintenance corrective (urgence) vers une maintenance préventive (programmée).

Grâce à ces équipes spécialisées, l'agence apporte, au plus près des ouvrages de la Collectivité co-contractante, toutes les compétences nécessaires à leur exploitation.

Surveillance des ouvrages

La prise en charge d'un service public, les contraintes environnementales et sanitaires imposent une surveillance des ouvrages et des réseaux, 24 h sur 24, 365 jours par an.

Pendant les heures ouvrées, chaque agence dispose d'un système de télésurveillance ou de télégestion qui permet de connaître l'état de fonctionnement des ouvrages.

En cas d'alarmes, le personnel de l'agence est capable de prendre toutes dispositions dans les plus brefs délais pour intervenir sur les installations et rétablir le service public.

Ils peuvent aussi intervenir sur demande du Centre de Service Clients en cas de problèmes techniques rencontrés par les abonnés.

En dehors des heures ouvrées, le Centre de Télégestion de Marseille prend le relais. Il transmet au chef de sécurité de chaque agence les alarmes issues du système de télésurveillance ou les appels en urgence des abonnés. Le chef de sécurité pilote alors les interventions éventuelles des agents d'astreinte pour le service réseaux ou le service usines.

En cas d'incident nécessitant du personnel supplémentaire ou des compétences particulières, le chef de sécurité pourra contacter un ingénieur de permanence. Celui-ci mettra en œuvre les moyens nécessaires pour remédier à l'incident.

Assistance Technique

Centre de télégestion et cartographie

Ces fonctions permettent d'assurer les missions suivantes :

- La surveillance des installations 24 heures sur 24 par le Centre de Télégestion



Le Centre de Télégestion (CDT) est une cellule technique spécialisée dans la surveillance de **900 installations** 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 et la gestion des crises.

14 opérateurs se relaient en 3x8 par binôme pour contrôler et gérer à distance l'ensemble des ouvrages et des réseaux.

Des outils élaborés de contrôle, de diagnostic, d'aide à la décision permettent de suivre l'ensemble des dysfonctionnements pouvant survenir sur les installations.

Plus de 8 000 km de canalisations sont vectorisés et intégrés dans le SIG (Système d'Information Géographique), 50 000 variables terrains sont intégrées dans l'outil de supervision et se traduisent sous forme d'alarmes, de seuil, de courbes et d'animations de synoptiques. Une équipe de techniciens s'occupe de la maintenance et du renouvellement des outils de supervision et d'automatisme.

Le centre de télégestion est particulièrement adapté pour gérer les crises.

Un ensemble de procédures définit précisément les étapes importantes dans la gestion des crises liées aux métiers de l'eau et de l'assainissement (gel, pollution, etc.). Ces informations sont régulièrement mises à jour. Des exercices de simulation de crise permettent de tester le bon respect de ces procédures.

Une ligne directe avec les pompiers permet aux opérateurs du centre de télégestion d'être en contact avec les services de sécurité.



Assistance Technique (suite)

Centre de télégestion et cartographie (suite)

Des contacts réguliers avec les différentes préfectures sont organisés tout le long de l'année. Une ligne spécifique est réservée aux mairies (qui sont les seules à disposer du numéro), afin de faciliter les communications en période de crise.

Des fichiers compilant l'ensemble des numéros de téléphone et de télécopie nécessaire sont tenus à jour : plan ORSEC, numéros des mairies et des élus (souhaitant le mettre à disposition), numéros personnels de l'ensemble des acteurs de la Société des Eaux de Marseille, numéros des CIQ, etc.

En dehors des heures ouvrées, le centre de télégestion prend le relais du centre service clients. En effet, il transmet au chef de sécurité de chaque agence les appels en urgence des clients ou les alarmes provenant du système de supervision.



Geyser suite à une rupture de canalisation

Par ailleurs, la gestion d'alerte des abonnés via un serveur vocal dédié est mise en place pour donner des informations en cas de crise y compris avec un rappel en fin de crise.

Au niveau informatique, un réseau complet de liaisons de communication permet une fiabilité de la remontée des informations et un secours de tous les sites stratégiques (liens radio, lignes spécialisées, faisceaux hertziens, lignes VPLS, fibres optiques).

La rapidité et l'ergonomie des outils de SIG (Géométrie Eau et Géométrie Asst) ainsi que du superviseur Panorama et des applications Wat.erp pour la gestion des clients et des interventions permettent en temps de crise d'avoir des réponses et de lancer des actions à distance de façon extrêmement rapide.

Une salle de gestion de crise jouxtant le centre de télégestion est opérationnelle en permanence (1 télécopieur, 4 lignes téléphoniques dédiées). Cette salle est équipée en outils informatiques permettant de gérer une crise avec tous les moyens nécessaire.

Les principales missions du poste de commandement de télégestion sont la télésurveillance et la télégestion des réseaux.

La télésurveillance et la télégestion des réseaux d'eau potable et d'assainissement sont effectuées à l'aide du système de centralisation de données, qui recueille en temps réels les informations concernant le fonctionnement des installations.

Les opérateurs de quart ont en charge le contrôle de ces informations. Ils préviennent les services d'exploitation des éventuels dysfonctionnement concernant les ouvrages afin de déclencher, éventuellement, les interventions curatives nécessaires.

• La supervision des automatismes

Il s'agit de la réalisation des programmes d'automatisme, du paramétrage des coffrets de télétransmission, du développement et de la maintenance du logiciel de supervision, ainsi que du réseau d'informatique industrielle permettant le contrôle à distance des installations.

Assistance Technique (suite)

Centre de télégestion et cartographie (suite)

- La cartographie Numérique et le SIG

Une équipe est chargée de l'administration de l'outil de cartographie numérique déployé au sein des agences d'exploitation (gestion des fonds de plans numérisés, requêtes thématiques, vues aériennes). Des techniciens sont chargés de relever l'ensemble des branchements des abonnés pour les saisir sur le SIG (Système d'Information Géographique)



Expertise Réseaux, Process et Contrôles réglementaires

- Une équipe de techniciens spécialisés assure, en eau potable, toutes les opérations de recherche de fuites et d'alignements de conduite. Elle dispose, pour ce faire, des instruments de détection les plus performants actuellement sur le marché (corrélateurs acoustiques et numériques, prélocalisateurs de fuites, recherche de fuite par gaz).

Par ailleurs, l'équipe étudie et met en place les dispositifs de sectorisation provisoire ou permanente du réseau permettant un suivi, en continu, des débits de nuit et donc, des fuites. Elle contribue à mettre en place une politique active d'amélioration des rendements.

- Une autre équipe de techniciens supérieurs de niveau « expert » établit des diagnostics de fonctionnement et des programmes d'optimisation des stations de filtration, d'épuration et supervise les données d'autosurveillance des systèmes d'assainissement, que ce soit dans l'eau, l'assainissement ou les procédés industriels.

- Une équipe assure enfin la planification et le suivi des contrôles réglementaires des appareils soumis à réglementation dans le cadre du code du travail (levage, appareils sous pression, installations électriques, portes et portails, ascenseurs,...) ainsi que le suivi des mises en conformité.

Atelier MRE (Maintenance Renouvellement Equipements)

Mobilisable 24 heures sur 24 et 365 jours par an, cette cellule est composée de techniciens spécialisés en mécanique et chaudronnerie. Elle entretient, répare et renouvelle les installations électromécaniques, les pièces mécaniques et le remplacement des canalisations des diverses stations de pompage, de relevage des eaux usées ou autre stations d'épuration, d'installations industrielles et tertiaires.

Un atelier de 650 m² est équipé de matériels lourds (pont roulant, forge, ...) et de machine-outils (tours, fraiseuse, raboteuse, mortaiseuse, perceuse, ajustage, soudage, chaudronnerie, ...)

Dans le cas d'une casse d'un équipement sur une installation, les responsables du site peuvent faire appel à l'atelier pour refaire rapidement une pièce ou envoyer éventuellement une équipe de soudeurs sur place. Cela toujours dans le but d'assurer la continuité du service.

Assistance Technique (suite)

Atelier MRE (Maintenance Renouvellement Equipements) (suite)



Ces équipements et machines permettent entre autres, d'adapter toute pièce ou matériel à une installation spécifique ou un besoin particulier. Les moyens de préparation et soudage permettent d'intervenir sur de l'inox, acier, polyéthylène, PVC.

L'atelier est aussi équipé de tous les moyens nécessaires aux travaux ou interventions d'urgence sur site tels que camions grue, 6 camions-atelier entièrement équipés, moyens de manutention mobiles, ...

Méthodes et renouvellement

Composée de techniciens supérieurs, l'équipe définit les règles et procédures à suivre dans le cadre de la base de données techniques (gestion de patrimoine) et de GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur).

Elle est également en charge des programmes de renouvellement des installations électromécaniques, en collaboration avec les responsables des unités d'exploitation. La notion de maintenance conditionnelle est en cours de mise en oeuvre. Une équipe de câblage électrique permet également la confection d'armoires électriques en interne.

Service Chloration

Composé de techniciens, il est responsable de l'entretien des appareils de chloration ainsi que de l'approvisionnement de 200 000 kg de chlore sur 120 sites de production d'eau potable. Les agents composant cette équipe dédiée à la maintenance des installations de chloration suivent chaque année une formation de contrôle axée sur la sécurité d'intervention sur ces procédés sécurisés.



Assistance Technique (suite)

Cellule "Water Help"



Composée d'un technicien, elle peut faire appel à un listing de 60 à 70 volontaires pour des missions d'aide et/ou d'assistance tant sur les installations de l'entreprise que dans la région ou par le monde, pour venir en aide par exemple à des populations en difficultés (tremblement de terre, tsunamis, etc.).

La cellule dispose d'un parc de matériels très varié pour s'adapter aux spécificités du terrain (station de traitement d'eau potable, électro-pompes et moto-pompe, bâches de stockage d'eau, groupes électrogènes, camions citerne, ensacheuse d'eau, poste de chloration mobile, chloromètre, détecteurs d'H₂S, tuyaux de diamètre 60 à 300 mm, etc.).

Innovation-Développement

Une équipe travaille à la mise au point de nouveaux procédés (brevets), puis les expérimente en vue d'une utilisation industrielle en passant le cas échéant par des installations pilotes (évolution Truitel, mesure en continu de l'aluminium et du fer dans l'eau potable, traitement des eaux de fond de cale des navires, lutte contre la formation de H₂S dans les réseaux d'assainissement, etc.).





Indicateur de performance : obtention de la certification ISO 9001

Mode de calcul de l'indicateur :

0 : NON / 1 : EN COURS / 2 : OUI

Valeur (1) : Obtention de la certification iso 9001

	2012	2013	2014	2015	2016
Valeur (1)	2	2	2	2	2
Résultat	2	2	2	2	2

Commentaire :

La triple certification QSE (Qualité ISO 9001 , Sécurité OHSAS 18001, Environnement ISO 14001) a été reconfirmée le 7 octobre 2013.

Evaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	A
--------------------------	---

Commentaire :

La valeur de cet indice de fiabilité fait suite à l'obtention de la validité du certificat.

Indicateur de performance : obtention de la certification ISO 14001

Mode de calcul de l'indicateur :

0 : NON / 1 : EN COURS / 2 : OUI

Valeur (1) : Obtention de la certification iso 14 001

	2012	2013	2014	2015	2016
Valeur (1)	2	2	2	2	2
Résultat	2	2	2	2	2

Commentaire :

La triple certification QSE (Qualité ISO 9001 , Sécurité OHSAS 18001, Environnement ISO 14001) a été reconfirmée le 7 octobre 2013.

Evaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	A
--------------------------	---

Commentaire :

La valeur de cet indice de fiabilité fait suite à l'obtention de la validité du certificat.

Laboratoire du Groupe des Eaux de Marseille

Laboratoire

Le laboratoire des eaux et protection de l'environnement (L.E.P.E.), basé à Marseille, comprend une vingtaine de personnes.

Le laboratoire effectue, depuis de nombreuses années, les analyses d'autosurveillance des services d'eau et d'assainissement délégués à la Société des Eaux de Marseille.

Son périmètre d'action couvre quelque 70 communes de la région, agglomération marseillaise comprise, soit une population totale de 1 300 000 habitants.



Ses références sont les suivantes :

- accréditation COFRAC pour le domaine des prélèvements (LAB GTA 29), des analyses chimiques (LAB GTA 05) et des analyses microbiologiques (LAB GTA 23) des eaux - Référentiel NF EN ISO/CEI 17025 N° Accréditation 1-0523 obtenue le 26 décembre 1994 et renouvelée chaque année ;
- analyse d'intercalibration dans le cadre du réseau AGLAE.

La démarche d'assurance qualité entreprise dès 1991 a pour objectif de :

- garantir une fiabilité optimum des résultats et une transparence totale sur les moyens mis en oeuvre pour les obtenir et les contrôler ;
- inspirer confiance aux clients du Laboratoire concernés par des problèmes d'environnement.

Les procédures employées par le Laboratoire sont décrites dans :

- le manuel qualité (disponible sur simple demande) de façon assez générale ;
- le plan qualité qui détaille de façon précise l'ensemble des procédures techniques et administratives mises en oeuvre au Laboratoire.



Nota

Par ailleurs, le Laboratoire est pourvu d'un système d'astreinte permettant une disponibilité 24 heures sur 24 et 365 jours par an en cas de situation de crise.

Laboratoire du Groupe des Eaux de Marseille (suite)

Laboratoire (suite)

Les exigences réglementaires relatives à la qualité des eaux au niveau de la production d'eau potable et de sa distribution imposent une organisation, un suivi et une compétence de haut niveau.

Le fait d'avoir à proximité un Laboratoire est un atout, et permet à la Société des Eaux de Marseille et à ses filiales dédiées de pouvoir prendre les mesures nécessaires rapidement en cas de problème.

Activités - Domaines de compétences

Domaines de compétences du laboratoire dans le cadre d'un service eau potable :

→ Ressources

- Intervention en cas de pollution accidentelle
- Suivi de la qualité physico-chimique de l'eau

→ Station de traitement d'eau potable

- Suivi de la qualité chimique et bactériologique de l'eau traitée

→ Réseau de distribution

- Suivi de la qualité chimique et bactériologique de l'eau distribuée
- Enquête sur le terrain en cas de plaintes pour dégradation de la qualité de l'eau

Matériel d'analyse

Le laboratoire dispose des équipements nécessaires à la réalisation de tous les essais de ses domaines de compétence.

Des investissements importants sont réalisés chaque année pour la modernisation et le renouvellement du parc matériel.

Une structure métrologie interne a été constituée pour le suivi des appareils de mesure du Laboratoire (étalonnage des balances de précision, enregistrement des températures des enceintes thermostatées).

Chaque appareil fait l'objet d'une maintenance régulière sous la responsabilité d'un technicien. Le résultat des vérifications est consigné dans des documents consultables à tout moment.

Principaux types d'analyses réalisées par le laboratoire :

- analyses microbiologiques des eaux de consommation, eaux chaudes sanitaires, eaux naturelles et eaux de baignade,
- analyses physico-chimiques des eaux propres et eaux résiduaires.

Indicateur de performance : existence d'un laboratoire accrédité auquel est raccordé le service

Mode de calcul de l'indicateur :

0 = NON / 1 = OUI

Valeur (1) : Existence d'un laboratoire accrédité auquel est raccordé le service

	2012	2013	2014	2015	2016
Valeur (1)	1	1	1	1	1
Résultat	1	1	1	1	1

Commentaire :

Laboratoire des Eaux et de Protection de l'Environnement (SEM) d'après Arrêté du 10 février 2004 portant agrément de laboratoires pour exécuter certains types d'analyses des eaux

Evaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	A
--------------------------	---

Commentaire :

Informations issues des deux dispositifs de la SEM d'administration des données, le système QSE de gestion de la qualité et le système informatique : Entrepôt de données DW SEM, Cartographie par SIG et ensemble de requêtes BO.

Composition des effectifs

Description

On détaille ici sur deux ans la composition des effectifs de la Société des Eaux de Marseille et de ses sociétés dédiées à l'exécution des contrats DSP de l'eau et de l'assainissement (SEMM, SAOM, SAEM) et APE, en fonction du type de personnel.

Évolution de la composition des effectifs

Type de personnel	2015	2016	Part de chaque catégorie en %
Cadre	100	105	12,59
Maîtrise	329	332	39,81
Exécution	385	397	47,60
Total	814	834	100

(Source Bilan Social UES SEM 2016)

Evolution de l'informatique de la SEM

En 2016, les ressources informatiques de la SEM ont été mobilisées sur les principaux domaines suivants :

→ La généralisation de l'usage du SIG pour accéder aux informations opérationnelles :

- Généralisation de la gestion et de la saisie des interventions réseaux sur les objets du SIG.
- Possibilité de créer des objets provisoires pour une mise à jour directe sur le terrain.
- Evolution du système de réponses aux DICT pour permettre une réponse automatique des dossiers par agence.
- Gestion des réseaux annexes dans le SIG (Telecom, électricité,...).
- Création d'un outil de suivi des mises à jour du SIG issues des interventions réseaux mais aussi des dossiers de renouvellement canalisations et branchements.
- Création d'une application de gestion des servitudes avec une reprise des données fournies par le service juridique.

→ Télérelevé

- Déploiement des outils de supervision et de maintenance du télérelève des compteurs avec tableaux de bord sur les taux de remonté, gestion des alarmes, génération des interventions terrain.

→

Cube facturation - Encaissement

- Les données de facturation et d'encaissement par abonnement sont enregistrées dans un entrepôt de données accessible par les outils Excel de tableau croisée dynamique. Cela permet d'établir un rapprochement entre la comptabilité SAGE et la Comptabilité Auxiliaire Client de la gestion commerciale Wat.erp.

Les Ressources Humaines - Une politique Diversité active visant le développement des compétences

1. La gestion des âges et l'égalité de traitement

Un accord triennal établissant le Contrat de Génération a été signé le 27 janvier 2014, définissant des actions concrètes dans les domaines suivants :

→ a. Insertion durable des jeunes (=personnes de moins de 30 ans).

La SEM s'est engagée à ce que 40 % des embauches en CDI concernent les jeunes, ceci pour chacune des 3 années prévues par le présent accord. Par ailleurs, la SEM organise pour chaque nouveau salarié un parcours d'accueil et d'intégration : réunion d'accueil, remise d'un livret d'accueil, parcours de formation personnalisé, journées d'intégration.

L'entreprise présente au jeune salarié un référent auquel il peut s'adresser durant les premières semaines de son arrivée pour faciliter son intégration. Un entretien de suivi est organisé dans les 6 mois qui suivent son arrivée.

Considérant que le stage et l'alternance sont des outils de formation de qualité permettant aux jeunes de se professionnaliser et de mieux s'insérer dans la vie active, la SEM s'est engagée à accueillir 5 % d'alternants sur chacune des 3 années couvrant le présent accord et à proposer un nombre de stages équivalent à 10 % de son effectif total. En 2014, la Société des Eaux de Marseille a accueilli 80 jeunes stagiaires école et au 30 juin 2014, la Société des Eaux de Marseille comptabilisait 42 personnes en contrat d'alternance.

Enfin depuis 2011, la SEM a mis en place un contrat de professionnalisation pour le poste d'agent réseaux permettant l'insertion des demandeurs d'emploi sans qualification. L'école des métiers assure la totalité de la partie formation, l'ajustant ainsi totalement aux besoins spécifiques du poste de travail.

→ b. Emploi des salariés âgés (=salariés de plus de 55 ans).

La SEM s'est fixée comme objectif de parvenir à maintenir la part des salariés de 55 ans et plus présents dans l'effectif au minimum à 15% de l'effectif total. La SEM souhaite poursuivre sa politique active d'amélioration des conditions de travail et de préservation de la santé de ces salariés. Ainsi, un suivi et une analyse des restrictions et inaptitudes sont réalisées par la Direction des Ressources Humaines avec comme objectif d'engager toutes les actions possibles pour maintenir ces salariés âgés en emploi dans l'entreprise.

Par ailleurs, l'entreprise a souhaité pérenniser l'entretien de milieu de carrière et le proposer systématiquement aux salariés dans l'année de leur 45ème anniversaire. De plus, le salarié a désormais la possibilité de solliciter un nouvel entretien, et cela tous les 5 ans.

La formation professionnelle étant un outil essentiel au maintien dans l'emploi des salariés âgés, l'entreprise s'est engagée à satisfaire au minimum 80% des demandes émanant de salariés âgés.

→ c. Transmission des savoirs et des compétences.

L'Ecole des Métiers de la Société des Eaux de Marseille créée en 1993 et agréée par le Ministère du Travail comme organisme de formation reconnu, assure l'acquisition des compétences nécessaires ainsi que le transfert du savoir-faire. 80 experts en interne dispensent la formation dans leur domaine respectif; des moyens pédagogiques adaptés et des installations techniques à proximité sont disponibles pour les aspects pratiques. Ces actions sont réalisées dans le cadre de l'Assurance Qualité (certification ISO 9001).

L'entreprise a souhaité poursuivre sa politique de transmission inter-générationnelle des savoirs et des compétences par la formation interne. Pour cela, elle s'engage à consacrer chaque année au minimum 15 % du plan de formation à la formation interne.

→ d. Egalité d'accès à l'emploi dans le cadre de la lutte contre les discriminations à l'embauche et durant le déroulement des carrières.

Afin d'éviter tout risque de discrimination, la sélection des candidats se fait sur base de critères précis et objectifs, définis conjointement à partir de la fiche de poste. Ces critères sont listés précisément pour

Les Ressources Humaines - Une politique Diversité active visant le développement des compétences (suite)

1. La gestion des âges et l'égalité de traitement (suite)

chaque poste à pourvoir. En particulier, concernant le risque de discrimination par l'âge, celui-ci peut être induit par le critère de l'expérience requise. Ce dernier est suivi et analysé pour chaque poste à pourvoir car il ne doit pas être systématique mais adapté en fonction des besoins réels d'exploitation.

Afin d'éviter tout risque de discrimination dans le déroulement de carrière des salariés, la SEM s'engage à utiliser des outils de Gestion des Ressources Humaines basés sur l'évaluation de critères objectifs que sont les Compétences.

→ e. Accès à la formation

Considérant que la formation professionnelle est un levier majeur dans l'accompagnement du développement professionnel des salariés, la SEM alloue depuis plusieurs années un budget important dans ce domaine. Sur la période 2010-2012, elle a ainsi consacré entre 3,79 % et 4,01 % de la masse salariale à la formation professionnelle continue. Pour les 3 années concernées par le présent accord, la SEM entend poursuivre cette politique de développement des compétences par la formation professionnelle avec un budget équivalent.

Plus particulièrement, s'agissant des jeunes et des référents, la SEM s'engage à apporter une attention particulière à leurs demandes de formation. Dans la continuité de ce qui est proposé pour les salariés âgés, la SEM s'est engagée à accepter au moins 80 % de ces demandes de formation.

2. L'égalité Hommes - Femmes

Un Accord triennal a été signé le 27 janvier 2014 visant à réaffirmer son engagement dans le domaine de l'égalité professionnelle et ainsi poursuivre sa politique. Les parties ont convenu de se fixer 4 objectifs de progression :

→ a. Premier domaine d'action : l'embauche

L'objectif est d'améliorer la représentation des femmes dans la catégorie d'emploi Exécution à travers les emplois, les contrats d'alternance ou les stages. Pour ce faire, la SEM mène toutes les actions d'information et de sensibilisation auprès des partenaires de l'emploi et au cours des forums Emploi organisés sur le territoire.

→ b. Deuxième domaine d'action : articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale.

Il est désormais prévu que la salariée soit doublement reçue par son responsable : d'une part avant son départ en congé maternité, d'autre part au retour de son congé maternité, pathologique, d'adoption ou congé parental.

Par ailleurs, il est patent de constater que l'accès à un mode de garde d'enfants est un frein au retour à l'emploi. C'est pour cette raison que la SEM s'est engagée à financer 10 berceaux dans 2 réseaux de crèches.

→ c. Troisième domaine d'action : la formation

Il s'agit ici d'apporter une attention particulière aux besoins de formation qui peuvent apparaître suite à une absence de longue durée liée à une absence pour parentalité.

→ d. Quatrième domaine d'action : la rémunération effective

Il a été constaté que la rémunération brute des femmes est globalement inférieure à celle des hommes. Ceci s'explique par le fait qu'elles occupent principalement des postes administratifs, qui par conséquent n'incluent pas de primes ou de part variable liées au poste. Il est par ailleurs à relever qu'aucun déséquilibre

Les Ressources Humaines - Une politique Diversité active visant le développement des compétences (suite)

2. L'égalité Hommes - Femmes (suite)

n'apparaît entre les femmes et les hommes s'agissant de leur rémunération fixe. Il convient donc de s'assurer qu'à compétences égales, les femmes ont la même possibilité que les hommes d'accéder à des postes techniques, que ce soit par le biais du recrutement ou de la mobilité interne.

3. La Politique Handicap

La Société des Eaux de Marseille mène une politique active sur deux axes principaux que sont l'embauche de candidats reconnus travailleurs handicapés et le maintien dans l'emploi des salariés handicapés.

Elle a donc engagé un partenariat avec Cap Emploi afin de favoriser l'embauche de travailleurs handicapés.

Par ailleurs, elle engage toutes les actions possibles visant à maintenir en emploi les salariés développant un handicap au cours de leur carrière professionnelle : aménagement de postes de travail et reclassement en interne.

La Direction Sociétale

La Direction Sociétale

Les entreprises et notamment les délégataires de services publics sont parties prenantes des engagements nationaux et locaux en faveur du progrès social, du développement durable et de la protection de l'environnement.

La Direction Sociétale a été créée en 2012 pour répondre à ces objectifs et appliquer les dispositions réglementaires de l'article 225 de la loi Grenelle II et son décret d'application du 24/04/2012 complété par l'arrêté du 13/05/2013. Elle contribue à la mise en place des projets dans le cadre des contrats de délégations de services publics d'eau et d'assainissement.

Son rôle majeur est de faciliter :

- La participation de l'entreprise à la vie quotidienne des communes et communautés du territoire,
- Sa présence comme partenaire économique, social et sociétal actif et reconnu.

La vocation de cette direction est d'impulser, de guider, d'animer et de coordonner la stratégie et l'action de l'entreprise dans les domaines de la solidarité, de la citoyenneté, le progrès social et l'environnement.

Cette Direction s'organise autour de 4 axes :

→ L'Environnement :

- préserver la ressource en eau,
- protéger la biodiversité et les écosystèmes,
- maîtriser les consommations d'énergie, réduire les émissions de gaz à effet de serre et favoriser la création d'énergies renouvelables,
- valoriser les déchets.

→ La Citoyenneté :

- participer à la vie de la cité,
- dialoguer avec la société civile,
- valoriser les métiers,
- sensibiliser aux enjeux sociétaux.

→ Le progrès social:

- Agir pour l'emploi, l'insertion, la diversité.

→ La Solidarité

- Solidarité locale: mettre en place des actions préventives et des aides pour les usagers les plus démunis.
- Solidarité internationale: favoriser et réaliser des projets en faveur de l'accès à l'eau des populations.

2. Relation clientèle

INSTRUCTIONS - RECOUVREMENT	33
SERVICE PUBLIC ET CLIENTÈLE	34

Instructions - Recouvrement

Instructions et enquêtes

Pour le service de l'assainissement, durant l'année, ont été instruits par les services techniques de la Société des Eaux de Marseille pour la commune de Vernègues:

- 0 dossier de permis de construire
- 63 déclarations d'intention de commencement de travaux
- 5 demandes de notaires,
- 1 étude ou projet.
- 31 demandes de renseignements et divers.

Service public et clientèle

Description

Soucieux de mieux connaître ses clients afin de mieux satisfaire leurs besoins, le Groupe des Eaux de Marseille multiplie les actions dans leur direction. La création d'un centre service clients baptisé "La Passerelle", fait partie de ces initiatives.

Ce service est accessible aux clients des 70 communes provençales qui font confiance à la Société des Eaux de Marseille et à ses filiales dédiées.



Nota

Au travers un numéro unique, type Cristal et non surtaxé, le 0 969 39 40 50 traite 1000 appels par jour.

Ses conseillers de clientèle répondent aux demandes des clients en un minimum de temps et sans qu'ils aient à se déplacer. Reliée directement aux différents services techniques du groupe, "La Passerelle" permet, en situation d'urgence, d'envoyer rapidement une équipe sur les lieux mais aussi de convenir d'un rendez-vous à domicile fixée dans une plage horaire de deux heures.



La Passerelle

"La Passerelle" est ouvert aux clients du lundi au vendredi de 08H00 à 19H00 sans interruption et le samedi de 09H00 à 12H00. Ce service permet aux clients du Groupe des Eaux de Marseille d'effectuer différentes opérations.

Il permet de faire la majorité des démarches suivantes :

- souscrire ou résilier un abonnement,
- signaler une fuite,
- requérir la visite d'un technicien à domicile,
- payer ses factures par carte bleue par téléphone, par mensualités.

Il permet également de tout savoir sur l'eau et l'assainissement, notamment, se renseigner sur :

- les tarifs,
- la qualité de l'eau,
- un incident sur le réseau.

Service public et clientèle (suite)

La Passerelle (suite)

Le centre service clients est l'un des outils qui permet d'assurer l'égalité des usagers devant les services publics de l'eau et de l'assainissement.



Facture SEM

Rapidité

Les conseillers clientèle qui font l'accueil téléphonique des clients sont polyvalent et disposent de dossiers en temps réel pour mieux répondre aux abonnés en traitant les opérations directement en ligne. Les courriers clients sont également traités par le Centre Service Clientèle qui applique un délai de réponse très court.

Contacts

L'accueil est personnalisé et le Centre Service Clients est en contact permanent avec les agents dont dépendent les techniciens qui interviennent sur place. "La Passerelle" prend immédiatement les rendez-vous avec les abonnés, signale les incidents sur le réseau d'eau ou d'assainissement, et déclenche une intervention si nécessaire.

Continuité du service

En dehors des heures ouvrées, le centre de télégestion prend le relais. Il transmet au chef de sécurité de chaque agence les appels en urgence des abonnés ou les alarmes provenant du système de télésurveillance et organise les interventions.

3. Actions de communication

INFORMATION ET SENSIBILISATION DES USAGERS	39
INFORMATION ET SERVICES AUX ABONNÉS	42
ANIMATION DE LA VIE LOCALE	44
LE TROPHÉE EAU MÉTROPOLE INNOVATION	48

Information et sensibilisation des usagers

Un site internet eauxdemarseille.fr

Avec environ 35 000 visiteurs par mois, le site eauxdemarseille.fr centralise toutes les informations sur l'eau, les services et l'actualité de l'entreprise. Pour le grand public tout d'abord, la rubrique "L'eau de ma ville" permet d'accéder directement aux informations liées à son lieu d'habitation. On peut y consulter la qualité de l'eau, l'origine de la ressource, les prix de l'eau en fonction des usages et suivre l'évolution des travaux et des coupures d'eau en cours sur le réseau.

Pour les abonnés, il est possible de payer en ligne simplement en inscrivant son numéro de facture. Les autres services en ligne sont accessibles depuis un espace sécurisé. Les usagers, jeunes notamment, sont de plus en plus friands d'animations interactives, de jeux, de vidéos... Ainsi, la rubrique Apprendre ens'amusant fourmille d'idées et d'images pour découvrir le cycle de l'eau. Au travers d'une animation interactive, on peut découvrir comment fonctionne une station de production d'eau potable ou un immense bassin de décantation de l'eau de la Durance.



Le jeu « Rapid'eau » qui peut aussi être téléchargé sur les plateformes, permet aux plus jeunes de résoudre une série d'énigmes et de participer à des jeux d'adresse.

Des publications pour le grand public

→ L'In'eau magazine

Ce magazine trimestriel aborde les grands thèmes de l'actualité dans les domaines de l'eau et de l'environnement au travers de différentes rubriques, reportages et interviews. Imprimé à 5 000 exemplaires, il est envoyé aux 2000 collaborateurs du Groupe ainsi qu'aux élus, hauts fonctionnaires, représentants consulaires, journalistes, entreprises, syndicats, médecins, etc.

→ Les dépliants thématiques

Ils présentent des services que l'entreprise propose à ses clients: mensualisation des factures, suivi de ses consommations via internet, prévention du compteur contre le gel, abonnement spécifique "espaces verts", éco-gestes pour la préservation de la ressource, prestations pour les personnes malvoyantes et malentendantes.



Information et sensibilisation des usagers (suite)

Des actions pédagogiques

La Société des Eaux de Marseille mène depuis plusieurs années des actions pédagogiques auprès des enfants des écoles primaires. Durant l'année scolaire 2015-2016, près de 2 000 élèves ont découvert le cycle de l'eau à travers des ateliers pédagogiques. Un DVD interactif a été réalisé à partir du film « Découvre l'eau de ta ville » qui conte le voyage d'une goutte d'eau de la Durance à la Méditerranée. Il est distribué aux directeurs d'écoles primaires de la région provençale.

Une rubrique du site internet donne également accès à une série d'animations interactives sur le cycle de l'eau et renvoie vers des contenus pédagogiques adaptés au jeune public.



La prévention des accidents dans le canal de Marseille

Le canal de Marseille, ouvrage d'adduction de l'eau pour 1,2 million de consommateurs en Provence, parcourt villes et villages le long de 177 km. En traversant des zones urbanisées, ce canal peut s'avérer un véritable danger. En 30 ans, dix personnes s'y sont noyées accidentellement, dont la moitié étaient des enfants. Avec Marseille Provence Métropole, propriétaire de l'ouvrage, la Société Eau de Marseille Métropole conduit des actions de prévention dans les communes traversées par le canal, à chaque début de saison estivale. En 2016, les mairies, écoles, collèges, gestionnaires d'immeubles et associations concernées par cette campagne de prévention ont reçu plus de 400 affiches et 6 000 dépliants d'information. Une opération de relations presse a

Information et sensibilisation des usagers (suite)

La prévention des accidents dans le canal de Marseille (suite)

également permis une large diffusion de ces messages de prévention.

Un comité d'usagers

Lieu d'échange et de débats, le Comité des consommateurs est une structure lancée en 1997. Chaque année, elle réunit autour des spécialistes de l'entreprise, des représentants de la Métropole Aix Marseille Provence, de la Ville de Marseille, des Comités d'intérêt de quartier, des syndicats, des responsables d'univers professionnels ou d'associations et des spécialistes de la santé, de la solidarité et de l'action sociale et familiale.



Un dispositif pour les chantiers sur la voie publique

A l'occasion de chantiers de renouvellement de canalisations sur la voie publique, la Société des Eaux de Marseille développe une communication envers les riverains, les commerçants, les comités et les associations de quartier. Il s'agit de les informer sur la nature des travaux, qui, par leur importance ou leur durée, vont avoir un impact direct sur la vie quotidienne locale, afin de mieux en prévenir les inévitables nuisances.



Un dispositif spécifique est mis en place : bulletin d'information, réunion publique préalable, visites de chantier, désignation d'un « Monsieur Chantier » pour être l'interlocuteur des riverains, signalétique, distribution de courriers aux commerçants. Sur le site internet eauxdemarseille.fr, une carte interactive permet de consulter, dans chaque ville, les dates et lieux de tous les travaux en cours.

Information et services aux abonnés

Des services clients en ligne



Sur le site internet eauxdemarseille.fr, un espace Clients, sécurisé par un identifiant et un mot de passe, permet aux abonnés de consulter leurs contrats, de suivre leur consommation ou de télécharger leurs factures d'eau. Il donne accès aux **démarches en ligne**, comme le paiement de la facture.

Via le site internet, ces services sont également accessibles aux personnes malvoyantes ou malentendantes au travers de partenariat avec les associations HandicaPZero et Accéo.

Des publications régulières

Le **livret d'accueil** est distribué à chaque nouvel abonné, ce livret regroupe plusieurs documents concernant le tarif, le règlement des abonnements en Eau et Assainissement...

La **Charte Service Clients** recense en plusieurs points les engagements de l'entreprise en faveur d'un meilleur service aux clients.

L'**inf'eau Clients**, joint à la facture, est diffusé deux fois par an pour apporter une information pratique sur le service de l'eau ou de l'assainissement. En braille ou en gros caractères, il est également disponible pour les personnes malvoyantes.



Des conseils pratiques

Une campagne de **prévention** du gel des compteurs est engagée dès que les températures descendent en dessous de zéro, afin de donner des informations pratiques aux habitants. Cette année, des kits de protection du compteur d'eau ont été distribués gratuitement dans les agences.

Une information dans les cas d'urgence

Malgré un renforcement permanent de la sécurité des ouvrages, des situations d'urgence peuvent survenir, comme lors de la rupture de la distribution d'eau potable pour un grand nombre d'habitants. La Société des Eaux de Marseille a mis en place un dispositif, des moyens et des procédures afin de les affronter et de les résoudre du mieux possible. Un dispositif sur un plan technique mais aussi dans le domaine de l'information. La Société des Eaux de Marseille peut alors déployer une série d'outils de communication susceptibles d'être activés dans l'urgence. Un système d'alerte par téléphone peut contacter 10 000 foyers en quelques minutes. L'information est aussi mise en ligne sur le site internet.

Au-delà de ce dispositif d'information, des stocks d'eau en bouteilles sont constitués dans chacune des agences, ainsi que des bornes-fontaines pouvant être branchées sur le réseau afin de pallier d'éventuelles longues coupures d'eau.

Information et services aux abonnés (suite)

Un dispositif "Accessibilité"

L'accessibilité des services est proposée aux clients déficients visuels et auditif grâce à des partenariats avec la **plateforme Acceo** pour les personnes sourdes et malentendantes et avec l'**association HandiCaPZéro** pour les personnes aveugles ou malvoyantes, afin de communiquer directement, via une "traduction simultanée", appropriée avec les conseillers de clientèle. La traduction des factures et documents d'information aux clients, **en braille, en caractère agrandis ou en audio** est aussi proposée.

Au travers des partenariats actifs, la société des Eaux de Marseille a également apporté son soutien à plusieurs manifestations sportives, telle que la **Nocturne de Marseille** qui a réuni 2 000 coureurs et la **Course de l'Algernon** qui a rassemblé 4 000 coureurs. L'accent a été mis sur la démarche en faveur de l'accessibilité, avec la distribution aux participants de dépliants d'information détaillant les dispositifs mis en place pour faciliter l'accès aux services des déficients visuels et auditifs.

Animation de la vie locale

Enraciné dans la cité phocéenne et plus largement en Provence, le Groupe des Eaux de Marseille participe aux événements qui ponctuent la vie de la région. Qu'il s'agisse d'écologie, d'événements culturels, sportifs ou relevant du domaine patrimonial, l'entreprise s'engage fortement dans une dimension citoyenne de sa mission.

Les visites de sites d'exploitation

A l'occasion des **jours nationaux du patrimoine** fin septembre, **143 personnes** ont pu découvrir le cycle de l'eau en visitant les sites d'exploitation : le bassin de décantation de Saint Christophe à la Roque d'Antheron et les stations d'épuration de Châteauneuf-les-Martigues et de la Ciotat.



Des animations autour d'un "bar à eau"



Chaque année, un programme de manifestations est établi avec une panoplie d'outils - Bar à eau, fontaines notamment - pour faire déguster l'eau du robinet. L'occasion de sensibiliser le public à la qualité de l'eau du réseau public et à la maîtrise de sa consommation.

Semaine du goût, Semaine du développement durable, Journée de l'Environnement et Semaine du tri des déchets sont autant d'opportunités de promouvoir la qualité de l'eau du robinet et de sensibiliser le public à son économie.

En 2016, le Bar à eau a été notamment installé dans le cadre de la Semaine du développement durable où des animations ont été organisées à Châteauneuf-les-Martigues et Marignanne. Près de 300 enfants étaient présents et ont participé à ces animations ludiques et pédagogiques.

En parallèle, le Bar à eau a permis cette année d'aller plus souvent à la rencontre des professionnels de santé.

Animation de la vie locale (suite)

Des animations autour d'un "bar à eau" (suite)

Le Groupe des Eaux de Marseille s'est déplacé à l'Hopital d'Allauch pour sensibiliser une quarantaine de personnes - personnel de santé, patients et visiteurs - sur la qualité de l'eau du robinet et ses vertus écologiques (zéro déchet). Mais également à l'Hôpital de la Timone lors des journées nationales de diététique et de nutrition, avec la distribution de dépliants sur la qualité de l'eau.



La Journée mondiale de l'eau



Le 22 mars, la Société des Eau de Marseille Métropole a participé à cette journée dont la thématique 2016 était "L'eau et l'emploi". Une soixantaine d'élèves de CM1-CM2 ont été sensibilisés à la préservation de l'eau et au besoin de favoriser l'accès au plus grand nombre. L'occasion de rappeler les enjeux de cette ressource à l'échelle mondiale. Un dépliant, spécialement conçu dans cette perspective, a ainsi été distribué à chacun des élèves, avant d'aborder le parcours de l'eau jusqu'au robinet et tout l'éventail des métiers qu'il recèe, depuis l'adduction jusqu'à l'assainissement, en passant par le traitement et la distribution...

En parallèle, deux autres actions ont été menées: la première à la Cité des Métiers de Marseille lors du forum "Postuler dans l'industrie" où la SEM a tenu un stand pour l'occasion en présentant aux différents candidats les métiers de l'eau; la seconde à l'Agence de la Canebière avec une exposition virtuelle et pédagogique sur le Canal de Marseille.



Animation de la vie locale (suite)

La Foire Internationale de Marseille

Lors du rendez-vous annuel de la Foire de Marseille, le stand de la Société Eau de Marseille Métropole au Parc Chanot a attiré plus de **30 000** visiteurs.



Placée sous le thème du **sport**, cette édition de la foire fut l'occasion de présenter l'engagement de la SEMM, tant auprès des sportifs de haut niveau que sur des événements grand public; Ceci, tout en valorisant la qualité de l'eau du robinet par une mise à disposition d'eau fraîche à volonté et en prodiguant des conseils sur l'hydratation grâce à des animations. Le Bar à eau et ses dégustations à l'aveugle, les **jeux interactifs de Rapid'eau** et le **quiz Ravit'eau**, créé pour l'occasion, ainsi que le jeu de la carafe ont permis d'attirer un public varié sur le stand.

Un soutien aux manifestations sportives et environnementales

La Société Eau de Marseille Métropole était partenaire cette année encore de la mythique course "**Marseille-Cassis**". Pour cette 38^{ème} édition, l'entreprise a une nouvelle fois permis le ravitaillement en eau des **15 000** coureurs, dont **68** aux couleurs de la SEMM. La Société Eau de Marseille Métropole a de nouveau marqué son engagement pour le sport en étant partenaire de plusieurs courses: **la Boucle de Valtrède, la Roquefavour, l'Agernon, la Nocture de Marseille, la Course des Embruns et la Course de Garçons de Café**, avec plus de **9 000** coureurs qui ont pu être sensibilisés à la qualité et à l'économie de l'eau du robinet. Et également: pour la 3^{ème} année consécutive, la participation au Trail de Haute Provence réunissant plus de **800 participants** et pour la 1^{ère} année, la participation à la **Tower Run**, course verticale dont le but était de monter les escaliers de la tour Méditerranée en un temps record pour **450 participants**.



La Société eau de Marseille Métropole a également renouvelé son soutien à l'opération "**Calanques propres**" sur la commune d'Ensuès-la-Redonne. Plus de **500 personnes** étaient mobilisées pour nettoyer le littoral de la Côte Bleue, s'inscrivant ainsi dans une démarche environnementale et écologique. **500 gourdes** ont été distribuées pour favoriser la consommation de l'eau du robinet et en promouvoir ses bienfaits.

Animation de la vie locale (suite)

Un soutien aux manifestations sportives et environnementales (suite)



ACTIONS DE COMMUNICATION

Le Trophée Eau Métropole Innovation



Dans le cadre de son contrat de délégation de service public avec la métropole AMP, la Société Eau de Marseille Métropole a organisé, le 4 juillet 2016, la première édition du Trophée Eau Métropole Innovation en collaboration avec Ea éco-entreprises, pour récompenser une solution innovante pour l'eau et le développement durable.

Doté de 10 000 euros et ouvert à toutes les entreprises de moins de 250 salariés, ce concours a pour objectif de promouvoir des porteurs de projets innovants et de valoriser leurs solutions aux plans local et national.

Les projets présentés devaient porter sur différentes applications telles que :

- ➔ les systèmes de désinfection sanitaire de l'eau (filtres ou autres);
- ➔ les dispositifs d'économiseur d'eau à destination des familles;
- ➔ les objets connectés en lien avec l'utilisation domestique de l'eau.

Sept candidats ont présenté leurs projets le 10 juin devant un jury composé de quatre personnes représentant la Métropole Aix Marseille Provence, la Société Eau de Marseille Métropole et Ea éco-entreprises.

Le lauréat du Trophée, Alex Gaspar, a été récompensé pour son invention relative à la détection des micro-fuites d'eau chez les particuliers. Un chèque de 10.000 euros lui a été remis.

Service de l'assainissement Rapport annuel du délégataire

SOMMAIRE

Service de l'assainissement

1.	PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU SERVICE	53
2.	DESCRIPTION ET ÉVOLUTION DU PATRIMOINE	59
3.	ÉVÉNEMENTS MARQUANTS DE L'EXPLOITATION	79
4.	BILAN ASSAINISSEMENT DE L'ANNÉE	83
5.	ANALYSE DE LA QUALITÉ DE LA COLLECTE ET DU TRAITEMENT	91
6.	FACTURATION AUX ABONNÉS	101
7.	CLIENTÈLE - VOLET SOCIAL	111
8.	L'ÉCONOMIE DU CONTRAT	119

1. Présentation générale du service

DESCRIPTION GÉNÉRALE DU SERVICE	55
INDICATEUR DE PERFORMANCE : D201.0 ESTIMATION DU NOMBRE D'HABITANTS DESSERVIS PAR UN RÉSEAU DE COLLECTE DES EAUX USÉES	57
INDICATEUR DE PERFORMANCE : D202.0 NOMBRE D'AUTORISATIONS DE DÉVERSEMENT D'EFFLUENTS D'ÉTABLISSEMENTS INDUSTRIELS	58

Description générale du service

Agence compétente

La Collectivité co-contractante est rattachée à l'agence suivante :

Agence d'Aix en Provence

275 rue Pierre Duhem

13856 Aix en Provence Cedex 3

Elle est ouverte au public, du lundi au vendredi, de 8 h à 12 h et de 13 h 30 à 17 h 30.

Plan d'accès :



Population

La population légale en vigueur au 1^{er} janvier 2014 (INSEE) est de 1 491 habitants.

Nombre total d'abonnés

Le service compte 632 abonnés au 31 décembre 2016.

Description générale du service (suite)

Longueur totale du réseau

La longueur totale est de 16,163 km.

Déversoir d'orage

Il n'existe pas de déversoir d'orage sur le territoire communal.

Nombre de postes de relevage

Le réseau compte 3 postes de relevage des eaux usées :

- station de relevage du Vabre.
- deux postes de relevages en série sur le site de l'ancienne station d'épuration de Cazan en bordure de route Nationale 7

Nombre d'usines

La collectivité co-contractante dispose de 2 stations d'épuration :

- la station d'épuration de Vernègues, située Chemin du Vallon des Jouvès,
- la station d'épuration de Cazan, située en bordure du canal de Marseille

Indicateur de performance : D201.0 Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées

Indicateur fourni par la collectivité.



Indicateur de performance : D202.0 Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels

Mode de calcul de l'indicateur :

Nombre d'arrêtés autorisant le déversement d'eaux usées non domestiques signés par la collectivité responsable du service de collecte des eaux usées en application et conformément aux dispositions de l'article L. 1331-10 du code de la santé publique

Valeur (1) : Nombre d'arrêtés pour autorisation de deversements dans réseau asst en vigueur au 31/12/N

	2012	2013	2014	2015	2016
Valeur (1)	0	0	0	0	0
Résultat	0	0	0	0	0

Evaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	A
--------------------------	---

2. Description et évolution du patrimoine

PATRIMOINE COMMUNAL : RÉSEAU	61
INDICATEUR DE PERFORMANCE : P201.1 TAUX DE DESSERTE PAR DES RÉSEAUX DE COLLECTE DES EAUX USÉES	65
ÉVOLUTION DU RÉSEAU	66
INDICATEUR DE PERFORMANCE : P202.2 INDICE DE CONNAISSANCE ET DE GESTION PATRIMONIALE DES RÉSEAUX DE COLLECTE DES EAUX USÉES	68
RENOUVELLEMENT DES ÉQUIPEMENTS	70
PATRIMOINE COMMUNAL : STATIONS D'ÉPURATION DE VERNÈGUES VILLAGE ET DE CAZAN	71
INDICATEUR DE PERFORMANCE : P253.2 TAUX MOYEN DE RENOUVELLEMENT DES RÉSEAUX DE COLLECTE DES EAUX USÉES	76

Patrimoine communal : réseau

Présentation du patrimoine

Dans ce chapitre, le patrimoine de la collectivité est présenté au fil de l'eau.

Réseau de collecte

L'assainissement de la commune de Vernègues est constitué de deux réseaux indépendants, celui de Vernègues et celui de Cazan. Chacun aboutit à une station d'épuration.

Ces réseaux sont de type séparatif, constitués par des canalisations en P.V.C. de 200 mm.

Déversoirs d'orage

Il n'existe pas de déversoir d'orage sur le territoire communal.

Poste de relevage

La **station de relevage du Vabre** (réseau de Vernègues), située sur le CD 22 B, permet de reprendre les effluents des abonnés riverains du CD 22 B vers le réseau gravitaire et la station d'épuration du Vallon des Jouvès.

Cette station est équipée de 2 pompes, dont une en secours.

Sur le **site de l'ancienne station d'épuration de Cazan**, perdurent deux postes de relevage en série permettant le transfert des effluents vers la station d'épuration. Le poste de relevage primaire est équipé de deux pompes de 15m³/h et le poste de relevage secondaire est équipé de deux pompes de 30 m³/h.

Télégestion

Le fonctionnement des installations des deux stations d'épuration est contrôlé par un équipement de télésurveillance relié à l'agence ainsi qu'au centre de supervision général à Marseille.

Il est ainsi possible de connaître à chaque instant les paramètres de fonctionnement des équipements :

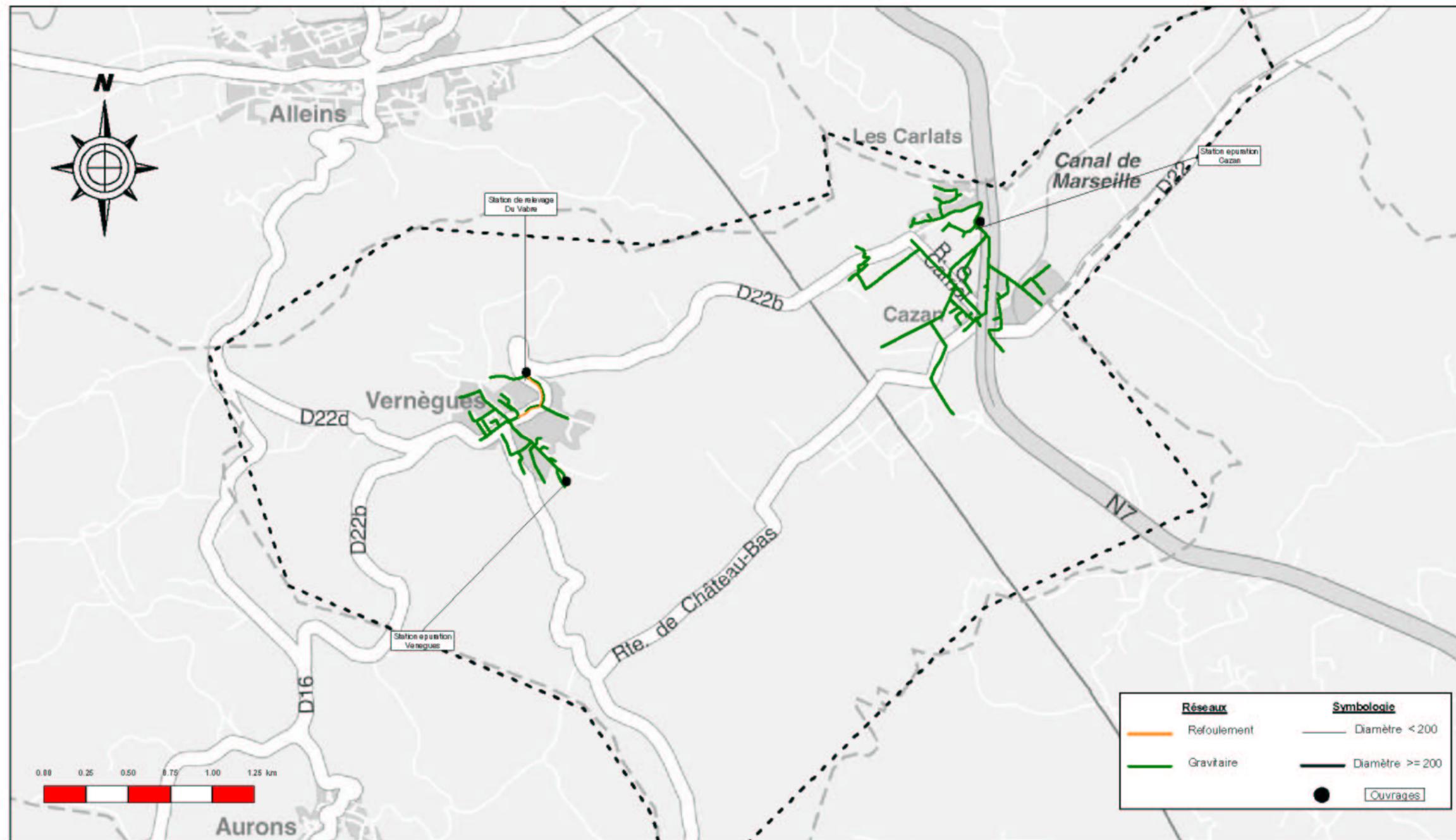
- défaut d'alimentation électrique,
- niveau haut fosse,
- défauts pompes de relèvement,

Un plan synthétique du réseau figure ci-après.

Des planches à l'échelle 1/2000e, sur lesquelles sont reportés tous les éléments du réseau, sont tenues à jour et mises à la disposition de la commune à sa demande.

Patrimoine communal : réseau (suite)

Plan du réseau



Indicateur de performance : P201.1 Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées

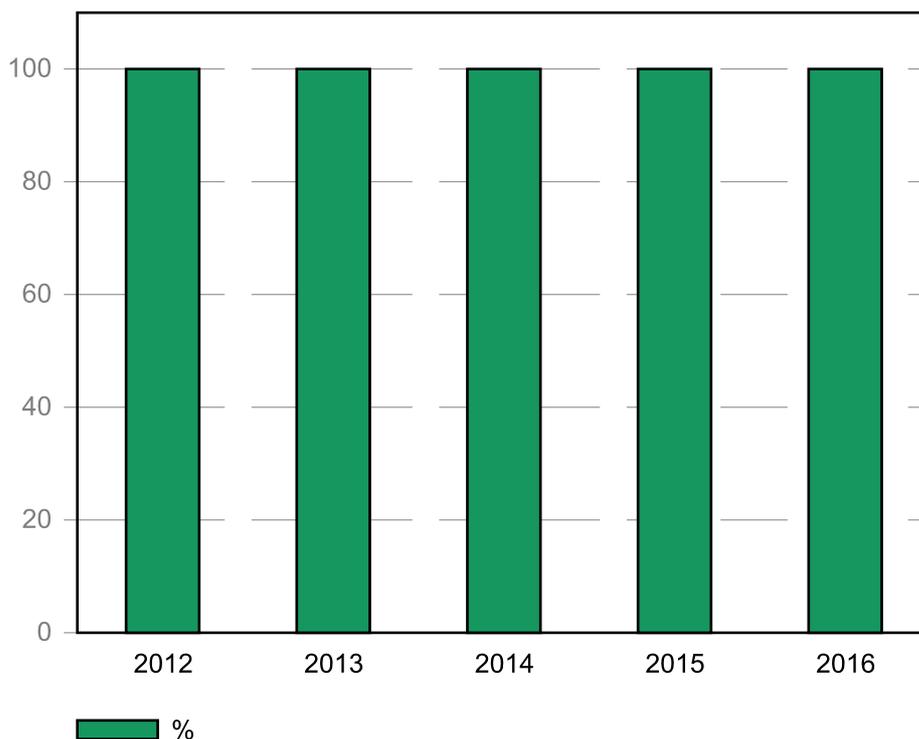
Mode de calcul de l'indicateur :

$(\text{Nombre d'abonnés desservis} / \text{Nombre d'abonnés potentiels de la zone relevant de l'assainissement collectif}) \times 100$

Valeur (1) : Nombre d'abonnés assainissement

Valeur (2) : Nombre d'abonnés potentiels de la zone relevant de l'assainissement collectif

	2012	2013	2014	2015	2016
Valeur (1)	532	532	581		632
Valeur (2)	532	532	581	608	632
Résultat	100	100	100	100	100



Évaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	A
--------------------------	---



Évolution du réseau

Nouveaux ouvrages mis en service : canalisation-branchements

Durant l'année, aucun branchement nouveau de particuliers n'a été réalisé.

Évolution de la longueur du réseau

Le tableau ci-dessous présente l'évolution de la longueur du réseau en fonction des diamètres des canalisations :

Ø (mm)	Total au 31.12.2015 (m)	Posé en 2016(m)	Déposé en 2016(m)	Amélioration du linéaire (m) du SIG par rapport réalité terrain	Situation au 31.12.2016 (m)
64	392	0	0	0	392
90	579	0	0	0	579
200	15 078	0	0	0	15 078
500	113	0	0	0	113
Total	16 162	0	0	0	16 162

Les longueurs totales au 31 12 2015 et au 31 12 2016 sont les longueurs figurant dans le SIG à la date des bilans annuels 2015 et 2016 .Les évolutions constatées pendant l'année 2016 sont de deux sortes : d'une part les canalisations posées et déposées en 2016 et d'autre part d'éventuelles corrections des valeurs antérieures, générées par l'amélioration de la connaissance du patrimoine délégué.

Évolution du réseau (suite)

Répartition par matériaux des canalisations

Le tableau ci-dessous présente la répartition par matériaux des canalisations en fonction de leurs diamètres :

Ø (mm)	Fonte (m)	P.V.C (m)	Amiante (m)	Grès (m)	Divers (m)	Total par diamètre
64	0	392	0	0	0	392
90	0	579	0	0	0	579
200	0	12 449	0	0	0	12 449
200	0	0	0	0	2 629	2 629
500	0	0	0	0	113	113
Total	0	13 420	0	0	2 742	16 162

Évolution de la longueur des branchements

Le tableau ci-dessous présente l'évolution de la longueur des branchements :

Longueur des branchements (km)	
Situation au 31.12.2015	1,859
Évolutions 2016	0,000
Situation au 31.12.2016	1,859

Indicateur de performance : P202.2 Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées

Mode de calcul de l'indicateur :

Indice de 0 à 120 , modifié par arrêté du 2 décembre 2013, attribué selon la qualité des informations disponibles sur le réseau de collecte des eaux usées: Partie A-PLAN DES RESEAUX : 15 POINTS MAXIMUM (les informations visées sont relatives à l'existence d'un plan des réseaux et d'une procédure de mise à jour). Partie B-INVENTAIRE DES RESEAUX: 30 POINTS MAXIMUM (les informations visées sont relatives aux matériaux, diamètres, dates ou périodes de pose). Partie C-INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES RELATIVES A L'INVENTAIRE ET AUX INTERVENTIONS SUR RESEAU: 75 POINTS MAXIMUM (les informations visées sont relatives à la réhabilitation des réseaux, au renouvellement ,aux enquêtes et auscultations, à la localisation des interventions, au nombre de branchements, à l'inventaire des équipements, à leur localisation, à la localisation et à l'altimétrie des canalisations).

Désignation	Nb de Point 2016
A - Plan des réseaux (15 points)	
VP250 A - Existence d'un plan des réseaux de collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes (postes de relèvement ou de refoulement, déversoirs d'orage, ...), et s'ils existent, des points d'autosurveillance du fonctionnement des réseaux d'assainissement.	10
VP251 A - Définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux), ainsi que les données acquises notamment en application de l'article R.554-34 du code de l'environnement. La mise à jour est réalisée au moins chaque année.	5
B - Inventaire des Réseaux (30 points)	
VP252 B - Existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie ainsi que de la précision des informations cartographiques et, pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de collecte et de transport des eaux usées.	5
VP254 B - La procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux	5
VP253 B - Pourcentage du linéaire de réseaux pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et les diamètres au dlà de 60%	4
VP255 B - L'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux,	15
C - Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points)	
VP256 C - Le plan des réseaux comporte une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations, la moitié au moins du linéaire total des réseaux étant renseignée.	0
VP256 C - Informations disponibles sur l'altimétrie des canalisations du linéaire des réseaux >50%	0
VP257 C - Localisation et description des ouvrages annexes (postes de relèvement, postes de refoulement, déversoirs, ?)	10
VP258 C - Existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées.	10
VP259 C - Le plan ou l'inventaire mentionne le nombre de branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite).	0

Indicateur de performance : P202.2 Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées (suite)

Désignation	Nb de Point 2016
VP260 C - L'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon de réseaux (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement, ...).	10
VP261 C - Mise en oeuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau, un document rendant compte de sa réalisation. Y sont mentionnés les dates des inspections de l'état des réseaux, notamment par caméra, et les réparations ou travaux effectuées à leur suite.	0
VP262 C - Mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans).	0
Résultat	74

Commentaire :

C4 : Le renouvellement des collecteurs est à la charge de la Collectivité

Evaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	A
--------------------------	---

Taux de connaissance du patrimoine réseau

Année de pose	Diamètre et matériaux
100,00%	91,52%



Renouvellement des équipements

Renouvellement des équipements effectué au cours de l'année

Renouvellement Patrimonial

Pas de Renouvellement

Renouvellement Fonctionnel

Pas de Renouvellement

Renouvellement prévisionnel des équipements

Renouvellement Patrimonial

Pas de Renouvellement

Renouvellement Fonctionnel

Pas de Renouvellement

Patrimoine communal : stations d'épuration de Vernègues Village et de Cazan

Description

Station d'épuration de Vernègues Village :

La station d'épuration de Vernègues, située Chemin du Vallon des Jouvès, à une capacité nominale de 400 équivalents/habitants.

Les effluents, traités par voie biologique sur un lit bactérien, sont rejetés dans un vabre.

Station d'épuration de Cazan :

La station d'épuration de Cazan, située en bordure du canal de Marseille a été construite en 2007. Sa capacité nominale est de 1000 équivalents/habitants.

Les effluents sont traités par voie biologique, sur un lit planté de roseaux, et rejetés dans une zone d'infiltration de 4000 m².

Mode de traitement

Station d'épuration de Vernègues Village-:

L'effluent circule à travers ces différents équipements :

- une grille fixe : permet de retenir les macro déchets,
- un dessableur déshuileur rectangulaire : les sables sont extraits par éjecteur hydrostatique et les graisses récupérées en surface, sont pompées par camion aspiri-vidangeur.
- un décanteur-digester de 6 mètres de diamètre,
- un lit bactérien forte charge,
- un clarificateur,
- une recirculation des eaux traitées et des boues décantées,
- 2 lits de séchage de 24 m² chacun.

Station d'épuration de Cazan-:

L'effluent circule à travers ces différents équipements :

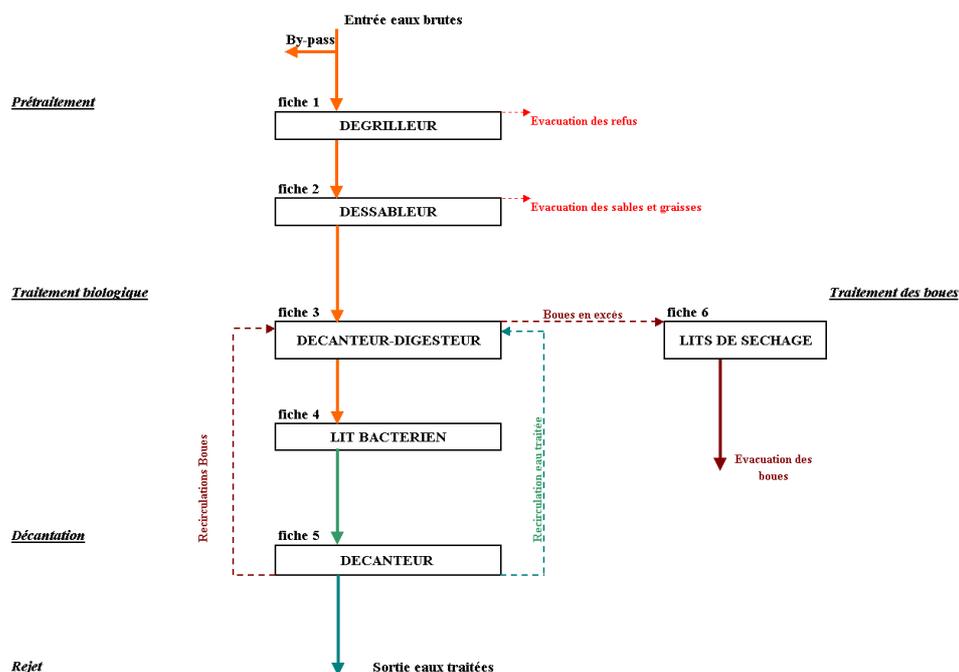
- un ouvrage de siphonage batch 8 m³ 200 m³/h,
- un ouvrage de répartition,
- Trois lits premier étage de 400 m² unitaire,
- un canal de comptage,
- un ouvrage de siphonage batch 8 m³ 200 m³/h,
- un ouvrage de répartition,
- deux lits 2em étage de 400 m² unitaire,
- un regard de collecte,
- une zone de dissipation,



Patrimoine communal : stations d'épuration de Vernègues Village et de Cazan (suite)

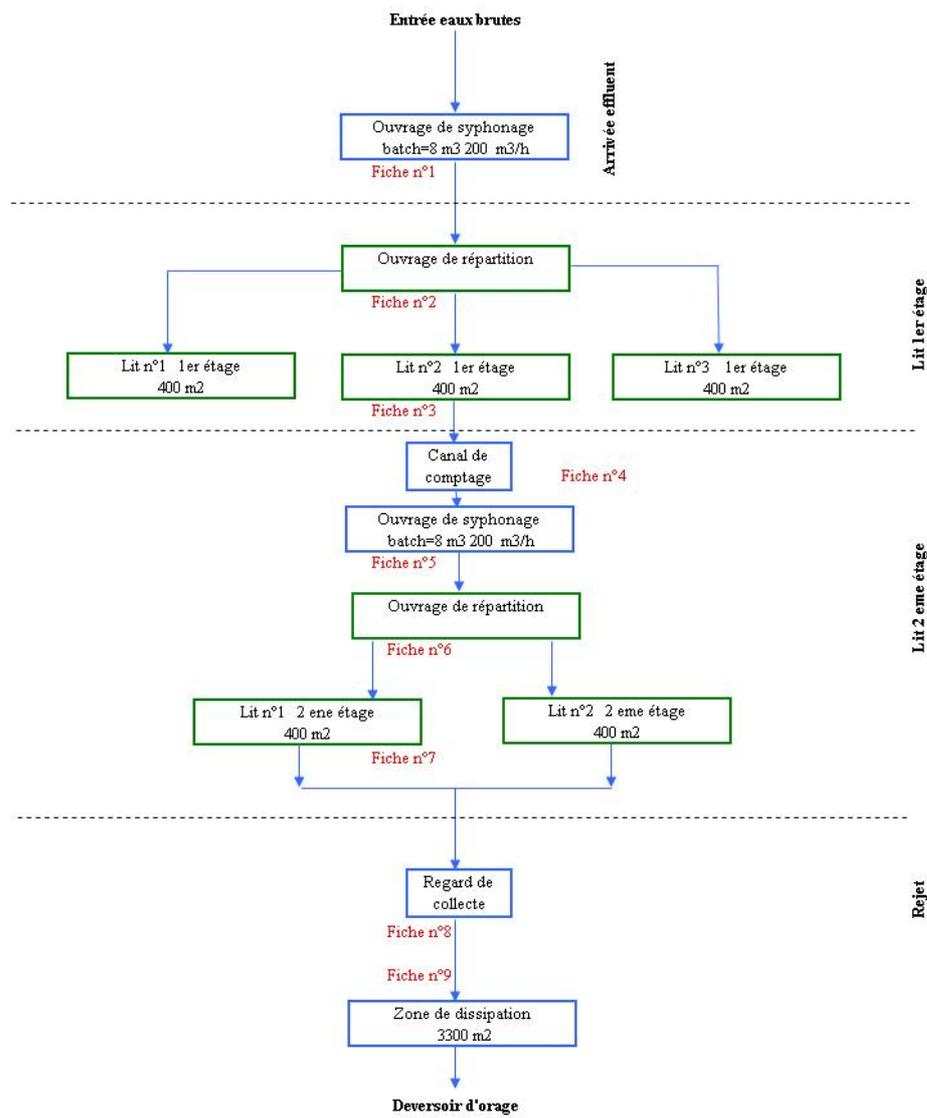
Processus

Le schéma ci-après présente le processus de traitement :



Patrimoine communal : stations d'épuration de Vernègues Village et de Cazan (suite)

Processus (suite)



Cf. fiches en annexes pour les caractéristiques techniques.

Patrimoine communal : stations d'épuration de Vernègues Village et de Cazan (suite)

Charge de pollution traitée

station d'épuration Vernègues Village-:

Les charges polluantes admises sur la station sont récapitulées dans le tableau ci-après.

NOMINALE	
Volume journalier m ³	60
Debit moyen m ³ /h	2,5
Débit de pointe temps de pluie m ³ /h	7,5
DCO Kg/j	-
DBO ₅ Kg/j	20
MEST Kg/j	24
Equivalent-Habitants EH	400



Nota

Les équipements relatifs à l'autosurveillance de cette station ont été financés par la collectivité en 2007. Ils sont en place et en attente de validation par l'ARPE.

station d'épuration de Cazan-:

Les charges polluantes admises sur la station sont récapitulées dans le tableau ci-dessous :

NOMINALE	
Volume journalier m ³	168
Debit moyen-m ³ /h	7
Débit de pointe temps sec m ³ /h	23
Débit de pointe temps de pluie m ³ /h	49
DCO Kg/j	180
DBO ₅ Kg/j	60
MEST Kg/j	90
NTK Kg/j	14
Pt Kg/j	4
Equivalent-Habitants EH	1000

Patrimoine communal : stations d'épuration de Vernègues Village et de Cazan (suite)

Charge de pollution traitée (suite)



Nota

Les équipements relatifs à l'autosurveillance de cette station ont été financés par la collectivité en 2007. Ils sont en place et en attente de validation par l'ARPE.

Domaine de traitement garanti

station d'épuration Vernègues Village~:

Le niveau de rejet doit être conforme aux prescriptions de la circulaire du 17 février 1997 :

DCO ≤ 125 mg/L	(moyen 24h)
DBO ₅ ≤ 25 mg/L	(moyen 24h)

station d'épuration de Cazan~:

Le niveau de rejet doit être conforme aux prescriptions de la circulaire du 17 février 1997 :

PARAMETRES	CONCENTRATIONS SUR ECHANTILLON MOYEN 24 H
MEST	35 mg/l
DBO5	25 mg/l
DCO	125 mg/l

Indicateur de performance : P253.2 Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées

Mode de calcul de l'indicateur :

(Longueur cumulée du linéaire de canalisations du réseau de collecte hors branchements renouvelé au cours des années N-4 à N) / 5 / (Longueur du réseau de collecte hors branchements au 31/12/N) x 100

Valeur (1) : Longueur du linéaire de canalisations du réseau de collecte hors brt renouvelé au cours de l'année N-4 (km)

Valeur (2) : Longueur du linéaire de canalisations du réseau de collecte hors brt renouvelé au cours de l'année N-3 (km)

Valeur (3) : Longueur du linéaire de canalisations du réseau de collecte hors brt renouvelé au cours de l'année N-2 (km)

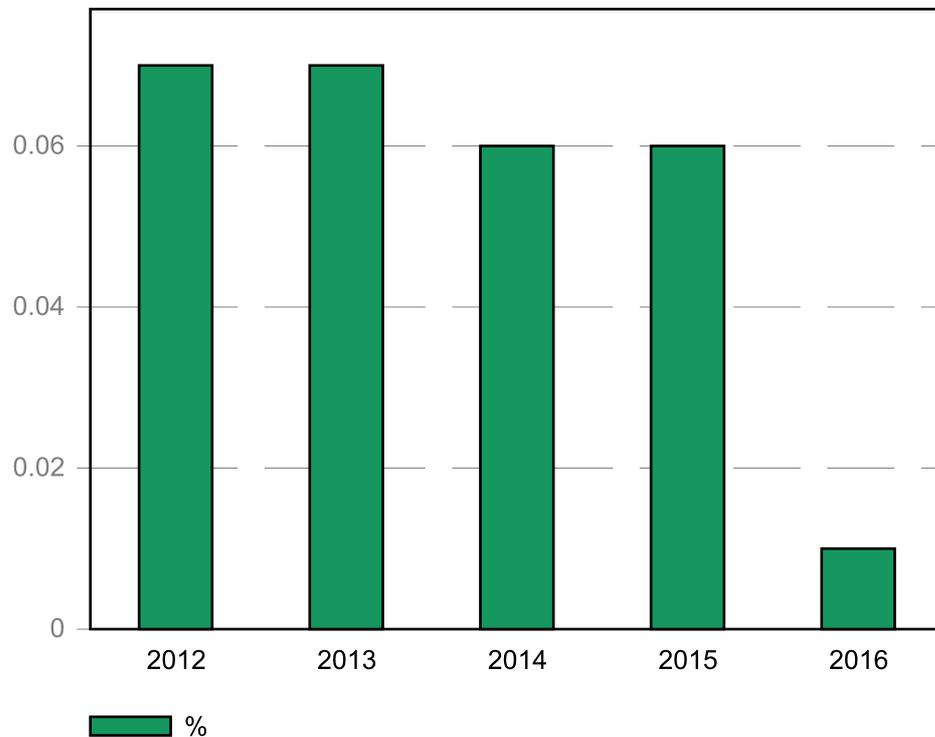
Valeur (4) : Longueur du linéaire de canalisations du réseau de collecte hors brt renouvelé au cours de l'année N-1 (km)

Valeur (5) : Longueur du linéaire de canalisations du réseau de collecte hors brt renouvelé au cours de l'année N (km)

Valeur (6) : Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors brt (km)

	2012	2013	2014	2015	2016
Valeur (1)	0	0	0	0	0,005
Valeur (2)	0	0	0	0,05	0
Valeur (3)	0	0	0,05	0	0
Valeur (4)	0	0,05	0	0	0
Valeur (5)	0,05	0	0	0	0
Valeur (6)	14,607	14,928	15,419	16,163	16,163
Résultat	0,07	0,07	0,06	0,06	0,01

Indicateur de performance : P253.2 Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (suite)



Evaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	A
--------------------------	---

3. Événements marquants de l'exploitation

VIE DU SERVICE

81

Vie du service

Stations

DATE	LOCALISATION	EVENEMENT
19/01/2016	Relevage de Cazan	Nettoyage préventif relevage
18/02/2016	Epuration de Vernègues	Contrôle du dispositif d'autosurveillance
01/04/2016	Relevage de Cazan	Astreinte: Défaut P1 + NTH
01/05/2016	Relevage du Vabre	Astreinte: NTH Fosse
01/05/2016	Relevage du Vabre	Astreinte: Surverse
14/06/2016	Relevage de Cazan	Nettoyage préventif relevage
01/07/2016	Relevage de Cazan	Astreinte: Manque tension sofred
01/07/2016	Relevage du Vabre	Astreinte: NTH fosse
21/07/2016	Epuration de Cazan	Contrôle du dispositif d'autosurveillance
01/09/2016	Epuration de Vernègues	Astreinte: Coupure EDF
01/10/2016	Relevage du Vabre	Astreinte: Manque secteur EDF
01/10/2016	Relevage de Cazan	Astreinte: NTH relevage secondaire
27/10/2016	Epuration de Vernègues	Contrôle réglementaire électrique
27/10/2016	Relevage du Vabre	Contrôle réglementaire électrique
27/10/2016	Relevage de Cazan	Contrôle réglementaire électrique
01/11/2016	Relevage du Vabre	Astreinte: Manque secteur EDF
15/12/2016	Relevage du Vabre	Nettoyage préventif relevage
02/09/16	Relevage de Cazan	Contrôle réglementaire levage
06/09/16	Relevage du Vabre	Contrôle réglementaire levage
19/05/16	Relevage du Vabre	Remise en place pompes sur pieds d'assise
31/08/16	Relevage du Vabre	Remise en place pompes sur pieds d'assise

4. Bilan assainissement de l'année

CHIFFRES-CLÉ DE L'EXPLOITATION	85
INDICATEUR DE PERFORMANCE : P252.2 NOMBRE DE POINTS NOIRS DU RÉSEAU DE COLLECTE POUR 100 KM DE RÉSEAU	87
INDICATEUR DE PERFORMANCE : P206.3 TAUX DE BOUES ÉVACUÉES SELON FILIÈRE CONFORME PÉRENNISÉE	88
INDICATEUR DE PERFORMANCE : D203.0 QUANTITÉ DE BOUES ISSUES DES OUVRAGES D'ÉPURATION	89

Chiffres-clé de l'exploitation

Caractéristiques du réseau

Longueur des collecteurs (L)	16,163 Km
Longueur des raccordements	1,859 Km
Longueur totale du réseau	17,278 Km

Nettoyage du réseau

Longueur du réseau nettoyé à titre préventif	380 m
Longueur du réseau nettoyé pour cause d'obstruction	80 m
Longueur totale du réseau nettoyé (N)	460 m
Taux de nettoyage (N/L)	2 %

Interventions en urgence

Nombre d'interventions sur les collecteurs et les branchements	2
Nombre d'heures d'intervention sur les stations de relevage du vabre et Step Cazan	34 h

Réparations

Nombre de réparations sur les collecteurs	0
Nombre de réparations sur les branchements	0
Nombre total de réparations	0



Chiffres-clé de l'exploitation (suite)

Détail des volumes facturés

Catégorie		Facturé (O/N)	Nbre d'Abts	Volumes vendus
Tous Usagers	- au compteur	0	592	80 888
Tous Usagers	- au forfait	0		
Industriels	- au compteur	0		
Agricole	- au compteur	0		
Incendie		0		
Divers		0	40	4 011
TOTAL GENERAL			632	84 899

Suivi Autosurveillance Step du Village

Pas de bilan sur 24h effectué en 2016 pour cette station.

Suivi Autosurveillance Step de CAZAN

Bilan 24 h du 20 juillet : 118 m3 / jour

Indicateur de performance : P252.2 Nombre de points noirs du réseau de collecte pour 100 km de réseau

Mode de calcul de l'indicateur :

(Nombre de points noirs / Longueur de réseau de collecte des eaux usées (hors branchements)) x 100 On appelle point noir tout point structurellement sensible du réseau nécessitant au moins deux interventions par an (préventive ou curative); quelle que soit sa nature (contre-pente; racines; déversement anormal par temps sec; odeurs; mauvais écoulement; etc.) et le type d'intervention requis (curage; lavage; mise en sécurité...). Les interventions sur la partie publique des branchements ainsi que les interventions dans les parties privatives des usagers dues à un défaut situé sur le réseau public (et seulement dans ce cas là) sont à prendre en compte.

Valeur (1) : Nombre de points noirs

Valeur (2) : Longueur du réseau de collecte des eaux usées hors brt (km)

	2012	2013	2014	2015	2016
Valeur (1)	0	0	0	0	0
Valeur (2)	14,607	14,928	15,419	16,163	16,163
Résultat	0	0	0	0	0

Evaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	A
--------------------------	---

Indicateur de performance : P206.3 Taux de boues évacuées selon filière conforme pérennisée

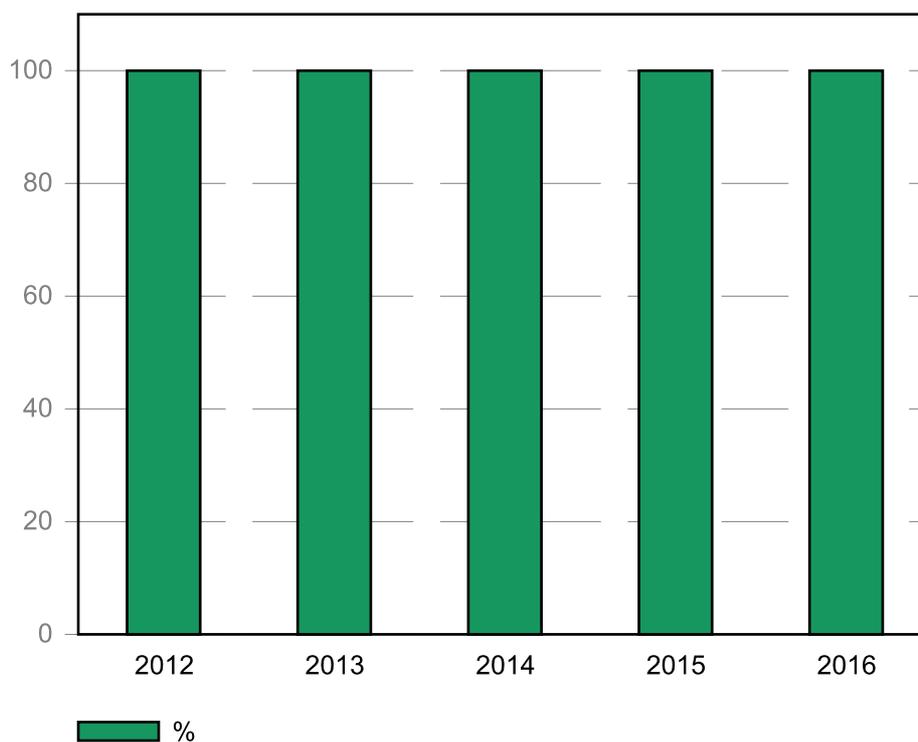
Mode de calcul de l'indicateur :

Tonnes de matières sèches totales admises par une filière conforme / TMS Totales des boues évacuées) x 100

Valeur (1) : Tonnage de Matières Sèches totales admises par une filière conforme

Valeur (2) : Tonnage de Matières Sèches de boues évacuées dans l'année

	2012	2013	2014	2015	2016
Valeur (1)	0,55	2,52	0,63	0,44	2,45
Valeur (2)	0,55	2,52	0,63	0,44	2,45
Résultat	100	100	100	100	100



Evaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	A
--------------------------	---

Indicateur de performance : D203.0 Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration

Mode de calcul de l'indicateur :

Valeur (1) : Tonnage de Matières Sèches de boues évacuées dans l'année

	2012	2013	2014	2015	2016
Valeur (1)	0,55	2,52	0,63	0,44	2,45
Résultat	1	3	1	0	2

Evaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	A
--------------------------	---

5. Analyse de la qualité de la collecte et du traitement

INDICATEUR DE PERFORMANCE : P203.3 TAUX DE CONFORMITÉ DES REJETS D'ÉPURATION	93
INDICATEUR DE PERFORMANCE : INDICES DE CONFORMITÉ DU SYSTÈME DE TRAITEMENT DES REJETS	94
INDICATEUR DE PERFORMANCE : P205.3 CONFORMITÉ DE LA PERFORMANCE DES OUVRAGES D'ÉPURATION	95
INDICATEUR DE PERFORMANCE : P254.3 CONFORMITÉ DES PERFORMANCES DES ÉQUIPEMENTS D'ÉPURATION	96
INDICATEUR DE PERFORMANCE : P255.3 INDICE DE CONNAISSANCE DES REJETS AU MILIEU NATUREL PAR LES RÉSEAUX DE COLLECTE	97
QUALITÉ DE LA COLLECTE ET DU TRAITEMENT	98
CONFORMITÉ DU SYSTÈME D'ASSAINISSEMENT	99
TRAITEMENT DES BOUES DE LA STATION D'ÉPURATION	100

Indicateur de performance : P203.3 Taux de conformité des rejets d'épuration

La fiche descriptive définissant le mode de calcul de cet indicateur n'est pas publiée

Evaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	A
--------------------------	---

Commentaire :

Informations issues des deux dispositifs de la SEM d'administration des données, le système QSE de gestion de la qualité et le système informatique : Entrepôt de données DW SEM, Cartographie par SIG et ensemble de requêtes BO.

Indicateur de performance : Indices de conformité du système de traitement des rejets

Mode de calcul de l'indicateur :

Conformité du système de traitement à l'arrêté préfectoral (s'il existe) 0 = non conforme, 1 = conforme

Valeur (1) : Indice de conformité des rejets (arrêté préfectoral)

	2012	2013	2014	2015	2016
Valeur (1)	0	0	0	0	0
Résultat	0	0	0	0	0

Commentaire :

Village non conforme, Cazan conforme

Evaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	A
--------------------------	---

Commentaire :

Informations issues des deux dispositifs de la SEM d'administration des données, le système QSE de gestion de la qualité et le système informatique : Entrepôt de données DW SEM, Cartographie par SIG et ensemble de requêtes BO.

Indicateur de performance : P205.3 Conformité de la performance des ouvrages d'épuration

La fiche descriptive définissant le mode de calcul de cet indicateur n'est pas publiée

Evaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	A
--------------------------	---

Commentaire :

Informations issues des deux dispositifs de la SEM d'administration des données, le système QSE de gestion de la qualité et le système informatique : Entrepôt de données DW SEM, Cartographie par SIG et ensemble de requêtes BO.

Indicateur de performance : P254.3 Conformité des performances des équipements d'épuration

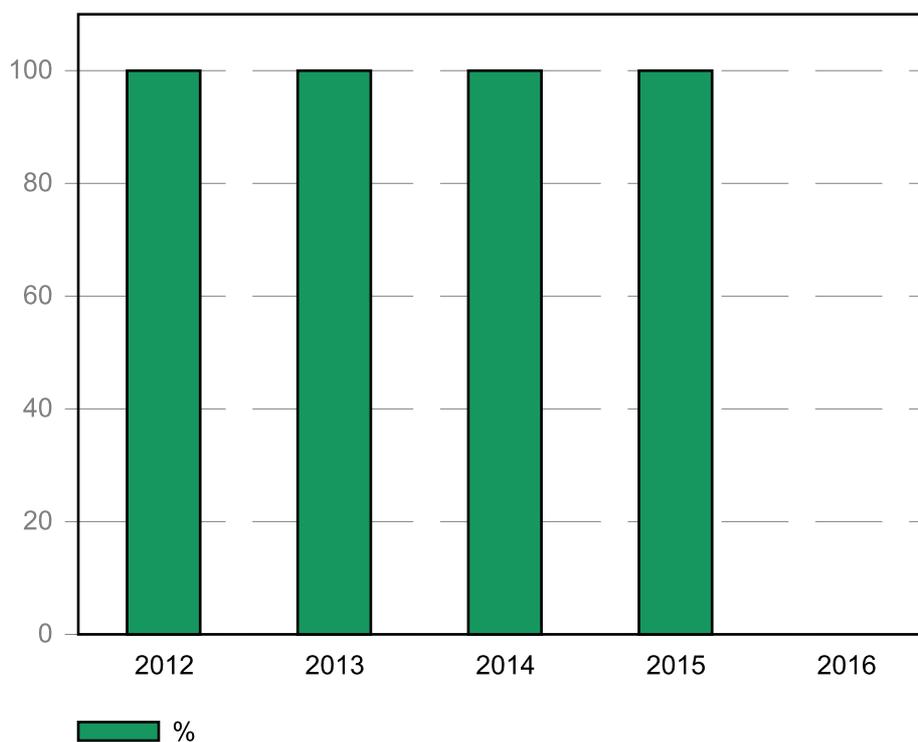
Mode de calcul de l'indicateur :

$(\text{Nombre de bilans conformes} / \text{Nombre de bilans réalisés}) \times 100$

Valeur (1) : Nombre de bilans conformes

Valeur (2) : Nombre de bilans réalisés sur 24H

	2012	2013	2014	2015	2016
Valeur (1)	1	1	2	1	0
Valeur (2)	1	1	2	1	1
Résultat	100	100	100	100	0



Evaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	A
--------------------------	---

Indicateur de performance : P255.3 Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte

Mode de calcul de l'indicateur :

Indice de 0 à 120 attribué selon l'état de la connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux d'assainissement en relation avec l'application de l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement

Désignation	Nb de Point 2016
A - Eléments communs à tous types de réseau	
P255.3 A - Identification sur plan et visite de terrain pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs (réseaux de collecte des eaux usées non raccordés, déversoirs d'orage, trop pleins de postes de refoulement)	20
P255.3 A - Evaluation sur carte et sur une base forfaitaire de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet (population raccordée et charges polluantes des établissements industriels raccordés)	10
P255.3 A - Réalisation d'enquêtes de terrain pour reconnaître les points de déversements et mise en oeuvre de témoins de rejet au milieu pour identifier le moment et l'importance du déversement	0
P255.3 A - Réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement	0
P255.3 A - Réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance des systèmes de collecte et des stations d'épuration des agglomérations d'assainissement et les résultats en application de l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement	10
P255.3 A - Connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur	0
B - Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs	
P255.3 B - Évaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur, les émissaires concernés devant drainer au moins 70 % du territoire desservi en amont, les paramètres observés étant a minima la pollution organique (DCO) et l'azote organique total	0
C - Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes	
P255.3 C - Mise en place d'un suivi de la pluviométrie caractéristique du système d'assainissement et des rejets des principaux déversoirs d'orage	0
Résultat	40

Evaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	A
--------------------------	---

Qualité de la collecte et du traitement

Qualité de la collecte des eaux usées

Le taux de raccordement des abonnés particuliers au réseau d'assainissement est de 87,9 %.

Données d'exploitation de la collecte des eaux usées

Le réseau de la commune est entièrement gravitaire et ne dispose pas de déversoir d'orage. Il n'est pas soumis à l'autosurveillance réglementaire au titre de l'arrêté ministériel du 21/07/2015.

Qualité du traitement des eaux usées de la station d'épuration de Vernègues

Paramètres	Rendements épuratoires annuels
DBO5	77,4 %
DCO	51,0 %
MES	98,4 %

Données d'exploitation du fonctionnement de la station d'épuration de Vernègues

Paramètres	Valeur	Unité
Volume d'effluent entré dans la station	25 657	m3
Volume moyen journalier	70	m3/j

Qualité du traitement des eaux usées de la station d'épuration de Cazan

Paramètres	Rendements épuratoires annuels
DBO5	98,8 %
DCO	94,3 %
MES	98,3 %

Données d'exploitation du fonctionnement de la station d'épuration de Cazan

Paramètres	Valeur	Unité
Volume d'effluent entré dans la station	12 408	m3
Volume moyen journalier	34	m3/j
Consommation électrique	14 985	KWh

Conformité du système d'assainissement

Conformité

La conformité du système de collecte et de la station de traitement des eaux usées, avec les dispositions de l'arrêté du 21/07/2015 et avec les prescriptions fixées par le préfet, est établie par le service en charge du contrôle avant le 1er juin de chaque année, à partir de tous les éléments à sa disposition.

Le service en charge du contrôle informe le maître d'ouvrage et l'agence de l'eau ou l'office de l'eau, chaque année avant le 1er juin, de la situation de conformité ou de non-conformité des systèmes de collecte et des stations de traitement des eaux usées qui les concernent.

En cas de non-conformité de tout ou partie du système d'assainissement, le maître d'ouvrage fait parvenir au service en charge du contrôle l'ensemble des éléments correctifs qu'il entend mettre en oeuvre pour remédier à cette situation dans les plus brefs délais. (Art 22 - I de l'arrêté du 21/07/2015)

Traitement des boues de la station d'épuration

Production de boue de la station d'épuration de Vernègues

	Boues Brutes (Kg)	Siccité moyenne (%)	Matières sèches (Kg)
Production totale annuelle	4 760	51,5 %	2 450
Système de déshydratation	Lits de séchage		
Destination des boues déshydratées	Centre de compostage de Biotechna basé à Ensues la redonne.		

Production de boue de la station d'épuration de Cazan

Le procédé d'épuration reposant sur des lits de roseaux, cette station ne produit pas de boues.

6. Facturation aux abonnés

RELÈVE, TARIFICATION ET FACTURATION DU SERVICE DE L'ASSAINISSEMENT	103
MODALITÉS DE RÉVISION DE LA TARIFICATION DE L'ASSAINISSEMENT	106
FACTURE INSEE	107
INDICATEUR DE PERFORMANCE : D204.0 PRIX DE L'EAU TTC AU M3 POUR 120 M3	108
PRODUITS FACTURÉS AU COURS DE L'EXERCICE	109
INDICATEUR DE PERFORMANCE : P257.0 TAUX D'IMPAYÉS	110

Relève, tarification et facturation du service de l'assainissement

Abonnements ordinaires

Abonnement "Domestique" en première prise au compteur :

C'est l'abonnement normal que doit souscrire tout abonné désirant être alimenté en eau. Il donne lieu à la perception d'une redevance au mètre cube.

Abonnements spéciaux

Il s'agit des abonnements "Communaux", souscrits pour l'alimentation des appareils publics et des Services Municipaux.

Relève des compteurs

Les relevés de compteurs sont effectués 2 fois par an, en Avril et en Octobre.



Relève, tarification et facturation du service de l'assainissement (suite)

Chiffres-clé de la facturation

Catégorie		Facturé (O/N)	Nbre d'Abts	Volumes vendus
Tous Usagers	- au compteur	0	592	80 888
Tous Usagers	- au forfait	0		
Industriels	- au compteur	0		
Agricole	- au compteur	0		
Incendie		0		
Divers		0	40	4 011
TOTAL GENERAL			632	84 899

Relève, tarification et facturation du service de l'assainissement (suite)

Facturation

Cas général

- Facturation intermédiaire sur consommation estimée : Janvier
- Facturation de régularisation sur relevé des compteurs : Avril
- Facturation intermédiaire sur consommation estimée : Juillet
- Facturation de régularisation sur relevé des compteurs : Octobre

Quatre factures par an sont émises en fonction des tournées, dont deux factures intermédiaires basées sur des consommations estimées d'après les habitudes de consommation du client.

Les éléments de facturation sur volumes estimés sont réajustés à la facture suivante calculée sur les volumes relevés.

Cas particuliers

Les consommations municipales sont facturées deux fois par an.



Modalités de révision de la tarification de l'assainissement

Part fermier et coefficient correctif

Les tarifs fixés par la Convention d'Affermage approuvée par la Délibération du Conseil Municipal du 31 octobre 2001 rendue exécutoire le 16 novembre 2001, résulteront du produit de leur valeur de base au 01/07/2001 par le coefficient K calculé par application de la formule correctrice prévue à l'Article 23.

La formule de révision est calculée chaque trimestre au 1er Janvier, 1er Avril, 1er Juillet, 1er Octobre.

Les tarifs des abonnements sont actualisés selon la même périodicité.

Part collectivité

Les tarifs ont été fixés par délibération du Conseil Communautaire de AgglopoLe Provence N° 133/09 du 29 Juin 2009 rendue exécutoire le 8 juillet 2009.

Redevance perçue pour le compte de l'Agence de l'Eau

→ Redevance Modernisation des Réseaux de collecte : 0,1500 € par mètre cube (Article 2.3)

Facture INSEE

Description

Afin de permettre de suivre l'évolution d'une facture d'eau normalisée, la consommation de référence définie par l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques, telle que publiée au Journal Officiel du 29 novembre 1995, est celle :

- d'un abonné domestique,
- ayant une résidence principale,
- ayant une consommation annuelle de 120 m³ d'eau potable,
- avec un compteur de diamètre 15 mm en location,
- avec un branchement de diamètre 20 mm.

Exemple de facture

L'élaboration de cette facture nécessite une hypothèse supplémentaire, à savoir le profil de consommation au cours de l'année. Par souci de simplicité, une répartition uniforme sur l'année a été retenue, soit une consommation de 10 m³ par mois.

REPARTITION	2015	2016	EVOLUTION
TOTAL ANNEE			
SEM	88,68	88,31	-0,42%
COMMUNE	3,85	3,85	0,00%
MODERN. DES RESEAUX	18,60	19,20	3,23%
T.V.A.	11,11	11,14	0,27%
TOTAL	122,24	122,50	0,21%

Vous trouverez dans les annexes générales, un fac simulé d'une facture établie sur la base d'une consommation annuelle de 120 M3 et valorisée au tarif du 1er janvier 2016.



Rapport annuel du délégataire 2016
Service de l'assainissement

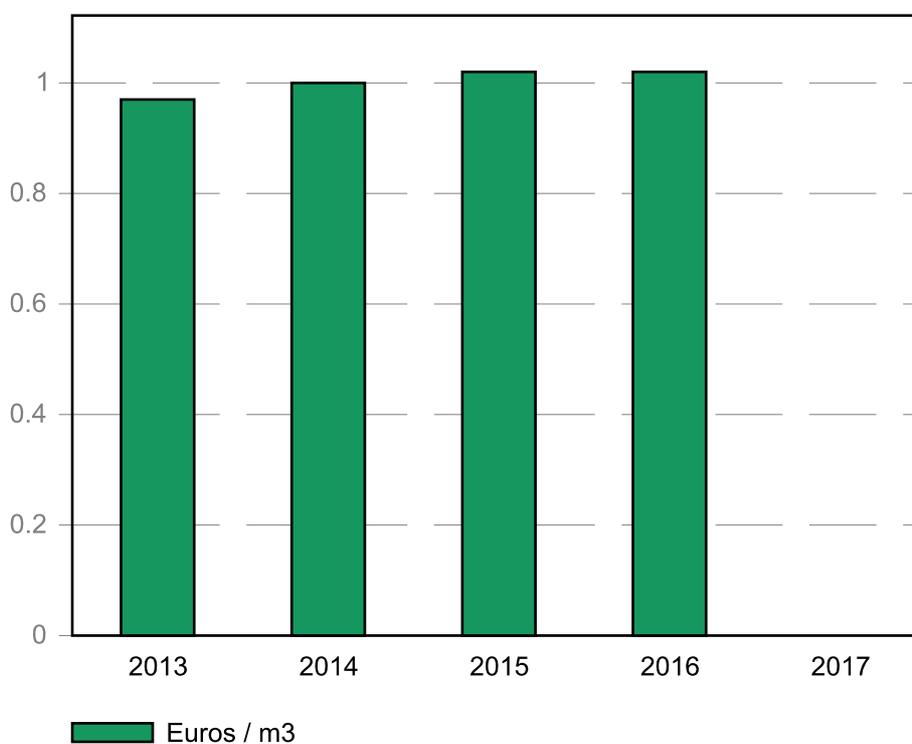
Indicateur de performance : D204.0 Prix de l'eau TTC au m³ pour 120 m³

Mode de calcul de l'indicateur :

Prix du service de l'assainissement collectif toutes taxes comprises pour 120m³

Valeur (1) : Prix TTC assainissement pour 120m³

	2013	2014	2015	2016	2017
Valeur (1)	0,966	0,999	1,019	1,021	
Résultat	0,97	1	1,02	1,02	



Evaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	A
--------------------------	---

Produits facturés au cours de l'exercice

Surtaxe communale

Détail du montant de la surtaxe communale :

	Volumes facturés	Non Valeurs	Volume net
Volumes vendus	84 899	3 680	81 219

	Factures	Non Valeurs	Montant net
Compteurs tous usages tranche 1	2 640,80	124,50	2 516,30
Incedies	0	0	0
TOTAL	2 640,80	124,50	2 516,30

Redevances et taxes facturées pour le compte de tiers

Détail des redevances et taxes facturées pour le compte de tiers :

	Factures	Non Valeurs	Montant net
Redevance de Modernisation des Réseaux de Collecte	0,00	0,00	0,00

Produits Société des Eaux de Marseille

Détail des montants des produits Société des Eaux de Marseille :

	Volumes facturés	Non Valeurs	Volume net
Volumes vendus	84 899	3 680	81 219

	Factures	Non Valeurs	Montant net
Compteurs tous usages tranche 1	60 153,05	2 843,46	57 309,59
Communaux	2 884,41		2 884,41
TOTAL	63 037,46	2 843,46	60 194,00



Rapport annuel du délégataire 2016
Service de l'assainissement

Indicateur de performance : P257.0 Taux d'impayés

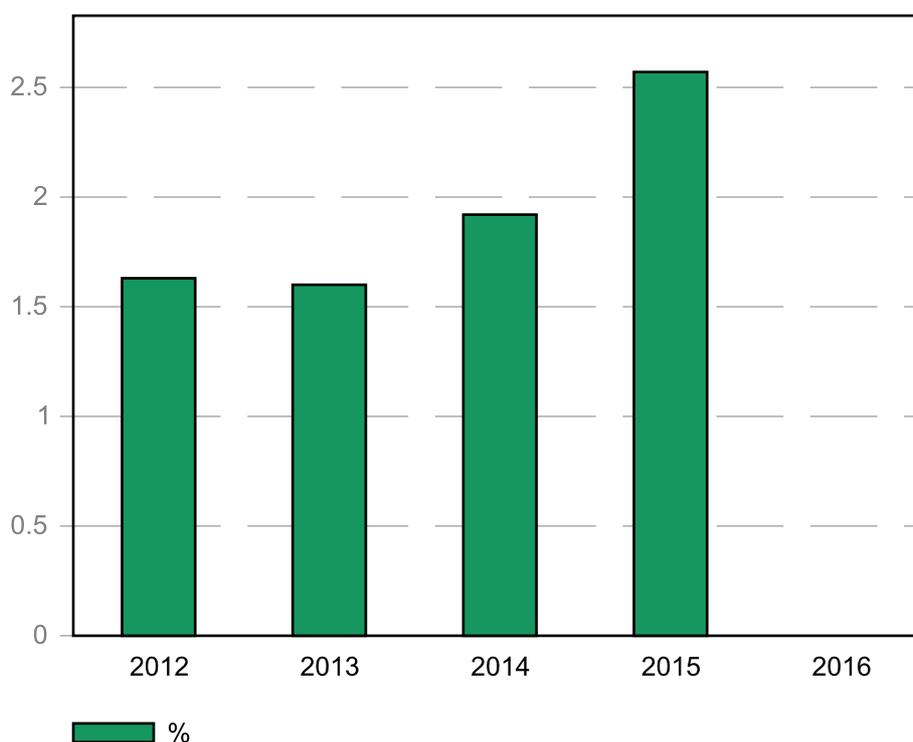
Mode de calcul de l'indicateur :

$[1 - (\text{Montant des Impayés TTC au 31.12.n} / \text{CA TTC comptable (n-1)})]$ - Les produits seront ceux relevant exclusivement de la délégation - L'indicateur fourni en (n+1) au titre de l'exercice (n) concernant le CA (n+1)

Valeur (1) : Montant d'impayés eau au titre de l'année N-1 au 31/12/N

Valeur (2) : CA TTC facturé eau au titre de l'année N-1 au 31/12/N

	2012	2013	2014	2015	2016
Valeur (1)	4 216,62	5 026,2	4 463,74	587 791	
Valeur (2)	258 411,74	313 411,6	232 968,52	22 867 667	
Résultat	1,63	1,6	1,92	2,57	



Evaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	C
--------------------------	---

7. Clientèle - volet social

INDICATEUR DE PERFORMANCE : P258.1 TAUX DE RÉCLAMATIONS	113
INDICATEUR DE PERFORMANCE : EXISTENCE D'UNE MESURE DE SATISFACTION CLIENTÈLE	114
INDICATEUR DE PERFORMANCE : EXISTENCE D'UNE COMMISSION CONSULTATIVE DES SERVICES PUBLICS LOCAUX	115
INDICATEUR DE PERFORMANCE : EXISTENCE D'UNE COMMISSION DÉPARTEMENTALE SOLIDARITÉ SUR L'EAU	116
INDICATEUR DE PERFORMANCE : P207.0 MONTANT DES ABANDONS DE CRÉANCES OU DES VERSEMENTS À UN FOND DE SOLIDARITÉ	117

Indicateur de performance : P258.1 Taux de réclamations

Mode de calcul de l'indicateur :

$(\text{Nombre de réclamations laissant une trace écrite} / \text{Nombre d'abonnés}) \times 1\,000$

Valeur (1) : Nombre de réclamations liées au service assainissement laissant une trace écrite

Valeur (2) : Nombre d'abonnés assainissement

	2012	2013	2014	2015	2016
Valeur (1)	0	0	0	0	0
Valeur (2)	532	532	581		632
Résultat	0	0	0	0	0

Evaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	A
--------------------------	---

Indicateur de performance : existence d'une mesure de satisfaction clientèle

Mode de calcul de l'indicateur :

0 = Aucune mesure / 1 = Existence d'une mesure statistique d'entreprise / 2 = Existence d'une mesure statistique sur le périmètre de service

Valeur (1) : Existence d'une mesure de satisfaction clientèle

	2012	2013	2014	2015	2016
Valeur (1)	2	2	2	2	2
Résultat	2	2	2	2	2

Commentaire :

Enquête téléphonique annuelle régionale.

Evaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	A
--------------------------	---

Commentaire :

Informations issues des deux dispositifs de la SEM d'administration des données, le système QSE de gestion de la qualité et le système informatique : Entrepôt de données DW SEM, Cartographie par SIG et ensemble de requêtes BO.

Indicateur de performance : existence d'une commission consultative des services publics locaux

Mode de calcul de l'indicateur :

0 = NON / 1 = OUI / Au delà de l'existence même de la CCSPL pour laquelle le législateur a fixé des seuils (cf ci dessus) la tenue de réunion pourra être précisée

Valeur (1) : Existence d'une commission consultative des services publics locaux

	2012	2013	2014	2015	2016
Valeur (1)	0	0	0	0	0
Résultat	0	0	0	0	0

Evaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	A
--------------------------	---

Commentaire :

Informations issues des deux dispositifs de la SEM d'administration des données, le système QSE de gestion de la qualité et le système informatique : Entrepôt de données DW SEM, Cartographie par SIG et ensemble de requêtes BO.



Indicateur de performance : existence d'une commission départementale solidarité sur l'eau

Mode de calcul de l'indicateur :

0 = NON, 1 = OUI au delà de l'existence d'une commission son fonctionnement devra être analysé

Valeur (1) : Existence d'une commission départementale solidarité sur l'eau

	2012	2013	2014	2015	2016
Valeur (1)	1	1	1	1	1
Résultat	1	1	1	1	1

Evaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	A
--------------------------	---

Commentaire :

Informations issues des deux dispositifs de la SEM d'administration des données, le système QSE de gestion de la qualité et le système informatique : Entrepôt de données DW SEM, Cartographie par SIG et ensemble de requêtes BO.

Indicateur de performance : P207.0 Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité

Mode de calcul de l'indicateur :

(Montants en euros des abandons de créances + Montants en euros des versements à un fond de solidarité) /
Volume facturé

Valeur (1) : Montant assainissement des abandons de créances

Valeur (2) : Montant assainissement des versements à un fond de solidarité

Valeur (3) : Volumes facturé assainissement

	2012	2013	2014	2015	2016
Valeur (1)	0		0	0	0
Valeur (2)	0		0	0	0
Valeur (3)	78 609	0	0	84 326	84 899
Résultat	0	0	0	0	0

Evaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	A
--------------------------	---

8. L'économie du contrat

COMPTE ANNUEL DE RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION (CARE) : PRINCIPES D'ÉLABORATION	121
COMPTE ANNUEL DE RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION (CARE) : DÉFINITION DES PRODUITS	124
COMPTE ANNUEL DE RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION (CARE) : DÉFINITION DES CHARGES	125
COMPTE ANNUEL DE RÉSULTAT DE L'EXPLOITATION	129
REVERSEMENTS EFFECTUÉS DANS L'ANNÉE	130
INDICATEUR DE PERFORMANCE : P256.2 DURÉE D'EXTINCTION DE LA DETTE DE LA COLLECTIVITÉ	133

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) : principes d'élaboration

Présentation

Le Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation présenté ci-après est élaboré dans le respect des dispositions du décret 2005-236 codifié aux articles R1411-7 et R1411-8 du code général des Collectivités Territoriales. Le décret est présenté dans le chapitre "contexte législatif et réglementaire". Le CARE vise à donner une présentation de la situation économique du Service. Il est donc réalisé en fonction des données comptables enregistrées par la Société des Eaux de Marseille, et suivant une circulaire en date du 31/01/2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau préconisant à ses adhérents d'établir les CARE selon un cadre commun à la profession. Concrètement, ces dispositions demandent de détailler certains postes, d'en reclasser d'autres et de présenter les comptes de l'année précédente selon le même cadre. Les charges et produits sont enregistrés selon les règles comptables et fiscales communément admises. Toutefois, diverses charges et provisions font l'objet, soit de répartitions analytiques lorsqu'elles sont communes à plusieurs activités de la société, soit, comme le prévoit le Plan comptable général, de retraitements pour donner à ces éléments leur valeur économique.

Afin d'assurer la bonne compréhension du compte ainsi obtenu, la méthodologie est exposée, d'abord par énoncé des principes généraux d'élaboration, ensuite par commentaire sur le contenu de chaque poste.

Principes généraux d'élaboration

L'organisation de la Société des Eaux de Marseille repose sur un ensemble de niveaux opérationnels qui, chacun, apporte quotidiennement sa contribution au bon fonctionnement des services publics de distribution d'eau potable et d'assainissement : de l'agence en charge de l'exploitation technique du contrat, au siège social, en passant notamment par la "Direction Clientèle" chargée de la facturation et du suivi des comptes des clients, la "Direction de l'Ingénierie" regroupant les compétences d'études nécessaires à la conception des nouveaux ouvrages, le Laboratoire des Eaux pour la surveillance de la qualité des eaux. L'organisation est décrite dans le chapitre « Organisation ».

La seule activité de la Société des Eaux de Marseille non liée aux métiers de l'eau est la gestion (holding) du Groupe des Eaux de Marseille. Une fois les frais de fonctionnement correspondant isolés, restent les charges qui sont à répartir sur l'ensemble des contrats de distribution d'eau et d'assainissement ou d'études que gère la Société (à noter que le résultat de l'exercice ainsi présenté ne comporte pas les charges financières correspondant au financement du besoin en fonds de roulement. Dans ce dernier figurent les stocks et approvisionnements de sécurité).

A ce niveau, deux types de charges se juxtaposent :

- les charges directes, qui sont imputables au service sans retraitement. Elles comportent le coût des prestations internes facturées par le Laboratoire des Eaux, l'Atelier Mécanique de la Direction Technique, la Direction de l'Ingénierie.
- les charges indirectes (toutes les autres), qui font l'objet d'une imputation à un niveau de regroupement autre que le contrat, et doivent être réparties suivant une clé économiquement significative. Ainsi, il semble logique de répartir les frais de gestion des clients en fonction du nombre de factures émises et du nombre d'abonnés, les prestations du garage en fonction du nombre de kilomètres parcourus, le coût des bâtiments en fonction des surfaces occupées.

La liste des principales unités de facturation et des clés utilisées figure ci-après :

Unités de facturation	Cas d'application
Nombre d'heures d'études	Prestations internes de la Direction de l'Ingénierie
Nombre d'analyses	Prestations internes du Laboratoire
Nombre d'heures de main d'œuvre	Prestations internes de l'Atelier de Mécanique

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) : principes d'élaboration (suite)

Principes généraux d'élaboration (suite)

Clé	Cas d'application
Salaires	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Charges du Service des Ressources humaines ➔ Impôts et taxes assis sur les salaires
Nombre de factures émises	Direction clientèle (coûts directs)
Nombre de relevés de compteurs	Frais de facturation et recouvrement
Nombre de kilomètres parcourus par les véhicules	Garage
Surface occupée	Coût des locaux
Part fermier	Répartition du coût de gestion abonnés eau/assainissement
Valeur ajoutée	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Charges de structure du siège ➔ Structure de la Direction Financière ➔ Structure du Secrétariat Général ➔ Structure du Service Général ➔ Structure du Service Achats ➔ Entretien et rénovation des bâtiments ➔ Structure de la Direction Technique ➔ Structure du Garage ➔ Structure de la Direction de la Clientèle ➔ Structure du Laboratoire ➔ Impôts et taxes directs et indirects non assis sur les salaires
Activité	Frais de personnel des Agences

Clé "valeur ajoutée"

La valeur ajoutée est la différence entre la valeur des biens ou services que l'entreprise a produits et la valeur des biens et des services qu'elle a consommés.

Calcul de la valeur ajoutée :

- Produits des eaux (ou de l'assainissement) : part fermier
 - + Produits travaux
 - + Produits des activités annexes (produits divers)
 - Produits de traitement
 - Achats d'eau
 - Force motrice
 - Entretien et charges relatives au renouvellement
 - Dépenses travaux refacturables
 - Frais de fonctionnement
 - Redevance prélèvement
 - Annuités d'emprunts repris aux collectivités
 - Participations contractuelles diverses
 - Redevance d'usage relative aux investissements contractuels
 - Redevances compteurs
- Total = Valeur ajoutée**

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) : principes d'élaboration (suite)

Clé "activité"

Cette clé est représentative du poids d'un contrat dans une agence.

Elle est la synthèse de données telles que :

- le temps consacré par les agents à la gestion technique et administrative du service de l'eau ou de l'assainissement d'une commune,
- le temps consacré aux relations avec les services de la Collectivité (n'entrant pas nécessairement dans le cadre de nos obligations contractuelles),
- les difficultés inhérentes aux conditions d'application du contrat avec une commune.

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) : définition des produits

Rubrique 1 - Exploitation du Service

Ils comportent les produits part fermier, c'est à dire :

- la part fermier proprement dite,
- les frais de recouvrement,
- la redevance de prélèvement facturée aux abonnés.
- Les produits acquis au 31 décembre de l'exercice au titre de l'eau consommée par les abonnés et non encore mesurée au compteur, dite "eau dans les compteurs".

Ces produits d'exploitation, qui ne font l'objet d'aucune répartition, sont issus du chiffre d'affaires comptabilisé.

Rubrique 2 - Collectivités et autres organismes publics

Ce poste regroupe les produits perçus pour le compte des tiers et dont la contrepartie est inscrite à la rubrique de charges 10 qui porte le même nom.

Rubrique 3 - Travaux attribués à titre exclusif

Il s'agit du montant des travaux refacturés aux abonnés de la Collectivité.

Rubrique 4 - Produits accessoires

Ce poste comprend la rémunération de la SEM au titre de prestations de service diverses. Ces produits sont accessoires au contrat de délégation de service public mais lui sont, par nature, liés.

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) : définition des charges

Rubrique 1 - Charges de personnel

Il s'agit des salaires et charges du personnel de la direction ou du service opérationnel gestionnaire du contrat concerné, ainsi que d'une quote-part des salaires et charges du personnel des services fonctionnels.

Les charges de personnel tiennent compte de la nouvelle organisation mise en place dans les exercices 2015 et 2016. En outre, elles comprennent, depuis 2006, la participation des salariés.



Nota

La participation des salariés au résultat de l'exercice est versée en application des dispositions du code du travail.

Rubrique 2.1 - Energie électrique

Il s'agit des factures de force motrice relatives au contrat.

Rubrique 2.2 - Achats d'eau

Ce poste comporte les éventuels montants d'achat d'eau imputés directement au contrat dans la comptabilité analytique de la Société.

Rubrique 2.3 - Produits de traitement

Ce poste comporte exclusivement les montants imputés directement au contrat dans la comptabilité analytique de la Société.

Rubrique 3 - Analyses

Ce sont les contrôles et analyses de la qualité de l'eau réalisés par l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Rubrique 4 - Sous-traitance, matières et fournitures

Cette rubrique comprend les charges d'entretien et les dépenses pour travaux exécutés pour le compte des abonnés.

Le poste sous-traitance ne comprend pas d'achats de matières et fournitures, la société ne réalisant pas elle-même de travaux d'entretien des réseaux, elle ne supporte pas ce type de charges.

Rubrique 5 - Impôts locaux et taxes

Ce poste comporte la redevance prélèvement payée à l'Agence de Bassin ou facturée par des tiers (Canal de Marseille, S.C.P., ...) et une quote-part des impôts et taxes suivants :

- contribution économique territoriale (CVAE et CFE),
- taxes foncières,

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) : définition des charges (suite)

Rubrique 5 - Impôts locaux et taxes (suite)

- impôts et taxes assis sur les salaires (formation professionnelle continue, taxe d'apprentissage, versement transport, participation construction),
- autres impôts et taxes (taxes sur l'électricité, contribution sociale de solidarité, droits d'enregistrement et de timbres, etc.).

Rubrique 6.1 - Télécommunications, postes, fournitures

Elle comporte une quote-part des frais d'affranchissements et de télécommunications payés pour l'ensemble de la Société.

Rubrique 6.2 - Engins, véhicules et déplacements

Il s'agit des frais de déplacements et missions.

Rubrique 6.3 - Informatique

Cette rubrique comprend une quote-part des charges d'informatique de la Société, tant en études et développements qu'en exploitation du matériel informatique (maintenance, administration du parc informatique, du réseau, des applications métier...).

Rubrique 6.4 - Assurances

Il s'agit d'une quote-part des charges suivantes :

- primes d'assurances multirisques,
- primes d'assurances dégâts des eaux,
- primes d'assurances véhicules.

Rubrique 6.5 - Locaux

Il s'agit d'une quote-part des charges suivantes :

- locations immobilières,
- charges locatives et de copropriété (dont nettoyage des bâtiments).

Rubrique 6.6 - Autres

La quote-part des frais relatifs au fonctionnement des services (fournitures administratives, fournitures et petit outillage, sous-traitance générale, dégâts des eaux, etc...) autres que ceux déjà cités pour les autres rubriques, sont imputés sur cette ligne.

Rubrique 7 - Frais de contrôle

Il s'agit des honoraires de contrôles directement imputables au contrat

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) : définition des charges (suite)

Rubrique 8 - Redevances contractuelles

Ce poste comprend d'éventuelles obligations spécifiques mises à la charge du fermier telles que la redevance d'occupation du domaine public de la collectivité.

Rubrique 9 - Contribution des services centraux et recherche

Ces frais correspondent à une quote-part des :

- frais de fonctionnement de la Direction Générale,
- dotations moins reprises de provisions suivantes :
 - dépréciation des créances clients,
 - dégâts des eaux,
 - frais de facturation-recouvrement,
 - primes et indemnités acquises au 31 décembre.

Rubrique 10 - Collectivités et autres organismes publics

L'ensemble des montants facturés aux abonnés pour le compte de tiers est inscrit sur cette ligne. Ces sommes sont ensuite intégralement reversées aux tiers concernés. Il s'agit de la surtaxe communale ou de la redevance pour la modernisation des réseaux.

Rubrique 11 - Charges relatives au renouvellement

Conformément aux préconisations de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau, les charges économiques calculées relatives au renouvellement des ouvrages du service de l'assainissement sont présentées sous des rubriques distinctes en fonction des clauses contractuelles.

Rubrique 11.1 - Garantie de continuité

La Société des Eaux de Marseille, en charge du bon fonctionnement et de la continuité du service, doit notamment effectuer à ses frais les opérations d'entretien, de réparation, et de renouvellement des installations qui lui sont confiées. Cette obligation naît lorsque deux conditions sont réunies : le bien doit faire partie des biens en jouissance temporaire, et il est estimé que son renouvellement interviendra avant la fin du contrat.

La garantie de renouvellement que le délégataire doit ainsi assumer est déterminée en additionnant :

- le montant des renouvellements déjà réalisés depuis le début de la période contractuelle en cours, actualisé en fonction de l'indice TP01 à la fin de l'exercice considéré,
- le montant des renouvellements prévus jusqu'à la fin du contrat, tel qu'il résulte de l'inventaire des biens du service à jour à la date d'établissement des comptes-rendus financiers.

puis en divisant le total ainsi obtenu par la durée de la période contractuelle en cours. Ce calcul permet donc de réévaluer chaque année, en euros courants, la dépense que la Société des Eaux de Marseille risque de supporter, en moyenne annuelle sur la durée du contrat pour les renouvellements nécessaires à la continuité du service (renouvellement dit "fonctionnel" dont le délégataire doit couvrir tous les risques et périls dans le cadre de la rémunération qu'il perçoit).

Compte Annuel de Résultat de l'Exploitation (CARE) : définition des charges (suite)

Rubrique 11.2 - Programme contractuel

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société s'est engagée contractuellement à réaliser un programme prédéfini de travaux de renouvellement conformément aux priorités fixées par la collectivité. Ce programme est annexé au contrat. La méthode d'évaluation est identique à celle de la garantie de continuité.

Rubrique 11.3 - Fonds contractuel

Cette rubrique est renseignée lorsque la Société est tenue de prélever tous les ans sur ses produits un montant à consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Le mode de calcul est défini contractuellement.

Rubrique 12- Charges relatives aux investissements

Les charges relatives aux investissements concernent :

- ➔ Les compteurs (Rubrique 12.1).
- ➔ Les investissements contractuels. Il s'agit des redevances d'usage calculées sur les mises de fonds ou les travaux payés pour le compte de la commune au démarrage du contrat, ainsi que sur les éventuelles immobilisations du domaine concédé (Rubrique 12.2).
- ➔ Les annuités d'emprunts repris à la collectivité (Rubrique 12.3).
- ➔ Les biens appartenant au délégataire (Rubrique 12.4- Investissements du domaine privé). Il s'agit des redevances d'usage calculées sur le matériel de transport, le matériel et outillage industriel, le matériel informatique, le matériel et mobilier de bureau, et les agencements divers.

Les redevances d'usages sont égales à l'annuité progressive d'un emprunt équivalent au Taux Moyen des Emprunts d'Etat majoré d'un spread. Ce spread est de 0,5 point pour les investissements réalisés jusqu'au 31/12/2007, et, compte tenu de l'évolution des taux sur le marché obligataire, il passe à 1 point pour les investissements réalisés à compter du 1er janvier 2008. Les redevances sont calculées bien par bien avec une progressivité annuelle 1,5 %.

Toutefois, compte tenu de leur nature particulière, les biens immobiliers du domaine privé font l'objet d'un calcul spécifique comparable à l'approche retenue par les professionnels du secteur. Le montant de la redevance initiale attachée à un bien est égal à 7% du montant de l'investissement immobilier (terrain + construction + agencements du domaine privé) puis, ajusté chaque année de l'évolution de l'indice de la construction.

Rubrique 13 - Pertes sur créances irrécouvrables

Les pertes sur créances irrécouvrables correspondent à la part fermier des factures pour lesquelles toutes les voies de recours en vue de l'obtention de leur recouvrement sont épuisées.

Rubrique 14 - Impôt sur les sociétés

Dès lors que le résultat du service est bénéficiaire, l'impôt calculé correspond à celui dû par une entité autonome, en appliquant au résultat brut imposable le taux en vigueur de l'impôt sur les sociétés. Le taux légal de l'année est identique à celui de l'année précédente, c'est à dire 33,33%.

Compte annuel de résultat de l'exploitation

Euros	2015	2016	%
PRODUITS	56 514	63 017	11,51
1-EXPLOITATION DU SERVICE	51 195	60 541	
2-COLLECTIVITES ET AUTRES ORGANISMES PUBLICS	2 194	2 476	
3-TRAVAUX ATTRIBUES A TITRE EXCLUSIF	3 125		
4-PRODUITS ACCESSOIRES			
CHARGES	61 682	71 568	16,03
1-PERSONNEL	15 949	21 535	
2-CHARGES DE PRODUCTION			
2.1-Energie électrique	2 807	2 763	
2.2-Achats d'eau			
2.3-Produits de traitement	4	9	
3-ANALYSES	165	170	
4-SOUS-TRAITANCE, MATIERES ET FOURNITURES	26 786	32 343	
5-IMPOTS LOCAUX ET TAXES (1)	1 492	996	
6-AUTRES DEPENSES D'EXPLOITATION			
6.1-Télécommunications, postes, fournitures	362	386	
6.2-Engins, Véhicules, et déplacements	411	333	
6.3-Informatique	1 544	2 146	
6.4-Assurances	160	180	
6.5-Locaux	1 148	800	
6.6-Autres	2 412	4 452	
7-FRAIS DE CONTROLE			
8-REDEVANCES CONTRACTUELLES (2)			
9-CONTRIBUTION DES SERVICES CENTRAUX ET RECHERCHE	761	1 334	
10-COLLECTIVITES ET AUTRES ORGANISMES PUBLICS	2 194	2 476	
11-CHARGES RELATIVES AU RENOUVELLEMENT			
11.1 Garantie de continuité	4 410		
11.2 Programme contractuel			
11.3 Fonds contractuel			
12-CHARGES RELATIVES AUX INVESTISSEMENTS			
12.1-Compteurs			
12.2-Investissements contractuels			
12.3-Annuités d'emprunt de la Collectivité prises en charge			
12.4-Investissements du domaine privé	924	1 254	
13-PERTES SUR CREANCES IRRECOUVRABLES ET CONTENTIEUX RECOUVREMENT	152	391	
RESULTAT AVANT IMPOT	-5 169	-8 550	-65,42
14-IMPOT SUR LES SOCIETES			
RESULTAT NET	-5 169	-8 550	-65,42

(1) Y compris redevance domaniale : département, région, état.

(2) Y compris redevance d'occupation du domaine public de la collectivité.

Reversements effectués dans l'année

Compte de la surtaxe



Nota

Le mode de facturation basée sur la notion de tournée de relève, et les délais d'encaissement, entraînent un décalage entre les sommes facturées et les sommes reversées, ce délai de reversement est fixé contractuellement.

1. Compte de la surtaxe de la collectivité

Solde du compte au 1er Janvier	1 171,89
Facturation de l'exercice	2 476,18
Reversements de l'année	2 147,51
Solde du compte au 31 Décembre	1 500,56

2. Reversements de l'année

Période de rattachement	2ème Se- mestre 2015	1er Se- mestre 2016
Date de déclaration	01/03/2016	01/09/2016
Date de versement	01/03/2016	01/09/2016
Surtaxes communales Assainissement	1 200,27	1 018,25
Non valeurs	28,38	42,63
Montant Net (EUR)	1 171,89	975,62
Total Reversements de l'année : 2 147,51		

Reversements effectués dans l'année (suite)

Participation au financement des réseaux

PARTICIPATION POUR RACCORDEMENT A L'EGOUT (article 35.4 du code de la santé publique)

Date	Référence	Contribution
28/01/2016	STENGEL BRUNO	4 000,00
29/02/2016	ROY MAXIME	4 000,00
20/07/2016	DELERIA JEAN	4 000,00
04/08/2016	BODIN LONGATTE J	4 000,00
15/09/2016	AVRIL STEPHANE	4 000,00
10/10/2016	ANFOSSO OLIVIER	4 000,00
29/11/2016	CHAMOUX ROMAIN	4 000,00
19/12/2016	JANA LE JARDIN D	12 000,00
Total		40 000,00

Cf. le glossaire : Participation.

Reversements effectués dans l'année (suite)

TVA récupérée



Définition

En application de l'article 216 quater de l'Annexe II au CGI concernant la déduction par les entreprises concessionnaires de la TVA ayant grevé le coût des immobilisations qu'elles utilisent et dont elles ne sont pas propriétaires, la collectivité fait parvenir à la Société des Eaux de Marseille des attestations pour transfert de droit à déduction concernant les ouvrages neufs qui ont été incorporés au réseau public de distribution.

Le compte des attestations transmises par la collectivité est présenté dans le tableau ci-après.

Mois de reversement à la collectivité	Mois de déduction par le délégataire	Montant
	octobre 2015	
février 2016	novembre 2015	705,50
	décembre 2015	
Solde du compte au 1er janvier		705,50
	janvier 2016	
	février 2016	
	mars 2016	
juillet 2016	avril 2016	514,68
	mai 2016	
août 2016	juin 2016	869,00
	juillet 2016	
	août 2016	
	septembre 2016	
Attestations reversées sur l'exercice		2 089,18
janvier 2017	octobre 2016	393,85
	novembre 2016	
mars 2017	décembre 2016	131,30
Solde du compte au 31 décembre		525,15



Nota

Certaines attestations relèvent encore, à la fin de l'année, de la procédure de remboursement des droits à déduction.

Indicateur de performance : P256.2 Durée d'extinction de la dette de la collectivité

Indicateur fourni par la collectivité

Evaluation de la fiabilité de l'indicateur

Cotation de l'indicateur	Pas de Cotation
--------------------------	-----------------

Commentaire :

Donnée fournie par le Maître d'Ouvrage : pas d'évaluation de la fiabilité connue par la SEM.

Annexes Assainissement Rapport annuel du délégataire

SOMMAIRE

Annexes Assainissement

1. INDICATEURS DE PERFORMANCE DU DÉCRET ET ARRÊTÉ DU 2 MAI 2007 139

1. Indicateurs de performance du Décret et Arrêté du 2 mai 2007

INDICATEURS DE PERFORMANCE

141

Indicateurs de Performance

Service public de l'assainissement

Code fiche Indicateur	Libellé	Production de l'Information	Mesure (unité) ou texte	Valeur 2012	Valeur 2013	Valeur 2014	Valeur 2015	Valeur 2016
Indicateurs descriptifs des services								
D202.0	Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées	Collectivité		0	0	0	0	0
D204.0	Prix TTC du service de l'assainissement au m3 pour 120 m3	Délégataire	Euros / m3	1,62	0,97	1	1,02	1,02
Indicateurs de performance								
P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	Délégataire	%	1,63	1,6	1,92	2,57	
D201.0	Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif	Collectivité	Habitants desservis					
D203.0	Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	Délégataire	Tonnes matières sèches	1	3	1	0	2
P201.1	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité	%	100	100	100	100	100
P202.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	Délégataire	Points	52	59	74	74	74
P206.3	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	Délégataire	%	100	100	100	100	100
P207.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité	Collectivité	Euros / m3	0	0	0	0	0
P251.1	Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers	Délégataire	Unités / millier d'habitants desservis					
P252.2	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100km de réseau	Délégataire	Unités / centaine de km	0	0	0	0	0
P253.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité	%	0,07	0,07	0,06	0,06	0,01
P254.3	Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau	Délégataire	%	100	100	100	100	0
P255.3	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	Collectivité	Points	30	40	40	40	40
P256.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité	Collectivité	Années					
P258.1	Taux de réclamation	Délégataire	Unités / millier d'abonnés	0	0	0	0	0

Indicateurs de Performance (suite)

Service public de l'assainissement non collectif

Code fiche Indicateur	Libellé	Production de l'Information	Mesure (unité) ou texte	Valeur 2012	Valeur 2013	Valeur 2014	Valeur 2015	Valeur 2016
Indicateurs descriptifs des services								
Indicateurs de performance								

Annexes générales Rapport annuel du délégataire

SOMMAIRE

Annexes générales

1.	ATTESTATIONS D'ASSURANCES	149
2.	LISTE DES NON VALEURS	154

Attestations d'assurances

Multirisque Dommages - SEM



ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, **MONTMIRAIL SA**, Courtiers en assurances et réassurances, 6 rue Jean-Jacques VERNAZZA BP 172 13322 MARSEILLE Cedex 16 certifions assurer la :

SOCIETE DES EAUX DE MARSEILLE
25, rue Edouard Delanglade
13006 Marseille

par contrat **MULTIRISQUE DOMMAGES n° 39.999.931** souscrit par notre intermédiaire auprès de la compagnie **ALLIANZ** qui garantit l'ensemble des biens propriétés, loués, utilisés, et d'une façon générale, mis à la disposition de la **Société des eaux de Marseille** pour ses activités.

Ce contrat couvre notamment les événements suivants :

- Incendie, Explosion, Foudre, Risques locatifs, Recours des voisins et des tiers, Dégâts des eaux, Fumées, Tempêtes, Chutes d'appareils de navigation aérienne, Grèves, Emeutes, Actes de terrorisme, de Vandalisme, Attentats et Catastrophes naturelles, Vol, Responsabilité Civile Propriétaire d'Immeubles.

La présente attestation ne peut engager les assureurs en dehors des clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère. En foi de quoi nous la délivrons pour servir et valoir ce que de droit.

Fait à Marseille, le 4 DECEMBRE 2015


MONTMIRAIL SA
Courtage en Assurances et Réassurances
6, Rue Jean-Jacques Vernazza - B.P. 172
13322 Marseille Cedex 16
Tél. : 04 91 32 38 38 - Fax : 04 91 32 38 59

**LA PRESENTE ATTESTATION EST VALABLE DU
1^{ER} JANVIER 2016 AU 31 DECEMBRE 2016**



Siège social :
6 rue Jean-Jacques Vernazza - BP 172
13322 Marseille Cedex 16

Tél. : +33 (0)4 91 32 38 38
Fax : +33 (0)4 91 32 38 59
www.montmirail.com

MONTMIRAIL - filiale du GROUPE VERSPIEREN - société par actions simplifiée au capital de 3 047 120 euros
SIREN 384 983 342 - RCS Marseille - SIRET 384 983 342 00039 - APE 6622 Z - N° Orias : 07 000 145 - www.orias.fr



Attestations d'assurances (suite)

Responsabilité Civile - SEM

Attestation d'assurance



Responsabilité Civile

Allianz I.A.R.D., dont le siège social est situé, 1 Cours Michelet CS 30051, Paris La Défense Cedex atteste que :

LA SOCIETE DES EAUX DE MARSEILLE
25 RUE EDOUARD DELANGLADE
13006 MARSEILLE

Est titulaire d'un contrat Allianz Responsabilité Civile souscrit sous le numéro 39.691.347, qui a pris effet le 01/03/2005.

Ce contrat a pour objet de garantir l'Assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il peut encourir à l'égard des tiers du fait des activités déclarées aux Dispositions Particulières, à savoir :

« La compagnie garantit l'Assuré contre les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile qu'il peut encourir, sur le fondement de la législation et de la jurisprudence françaises en vigueur, du droit communautaire, des législations étrangères ou du droit international, en raison de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non consécutifs causés aux tiers du fait de ses activités ci-dessous :

Activités non limitatives suivantes avec tous travaux connexes, annexes, utilisation et emploi de tous matériels, de tous modes de construction et tous moyens de transport :

Attestation Responsabilité Civile
Allianz Vie
S.A. au capital de 643 054 425 euros
340 234 962 RCS Nanterre
N° TVA : FR88 340 234 962

Allianz I.A.R.D.
S.A. au capital de 991 987 200 euros
542 110 291 RCS Nanterre
N° TVA : FR76 542 110 291

Entreprises régies par le Code
des assurances
Siège Social :
1 cours Michelet CS 30051
92076 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Attestations d'assurances (suite)

Responsabilité Civile - SEM (suite)

Attestation d'assurance



Responsabilité Civile

1/ CAPTAGE, TRAITEMENT, DISTRIBUTION D'EAU

Tous travaux de prestations, de conception, réalisation, entretien, maintenance, surveillance, exploitation, de réseaux, d'ouvrages, d'installations, d'équipements, de distribution et ou de traitement de l'eau, d'assainissement, et toutes prestations de services et de conseils tant auprès des particuliers, des professionnels, des collectivités, que des établissements publics, concernant directement ou indirectement :

- l'exploitation, la gestion de réservoirs, de châteaux d'eau, de bassins de rétention d'eau pour le compte de collectivités locales concédantes,
- le captage, le traitement, la distribution, la livraison, l'achat, le stockage, la gestion, la production d'eau brute ou potable en gros ou au détail,
- l'entretien, la maintenance, la réparation de réseaux de distribution d'eau et de canalisations,
- l'exploitation, la gestion, l'entretien de réseaux d'assainissement, de stations de traitement, de relevage et d'épuration d'effluents et d'eaux,
- la production, la fourniture et ou la vente d'électricité,
- le contrôle sanitaire de la qualité des eaux, la désinfection des réseaux.

2/ BUREAU D'ETUDES TECHNIQUES, INGENIERIE, LABORATOIRE D'ANALYSE

Toutes prestations de services, notamment d'ingénierie, de bureau d'études, de formation se rapportant aux activités précitées.

L'assuré agit tant pour son compte que pour le compte du Groupe des Eaux de Marseille, des collectivités territoriales et des personnes morales de droit privé dans le cadre de prestations de maîtrise d'œuvre complète et notamment la réalisation des missions suivantes :

- études préliminaires : études de marchés, d'infrastructure, de faisabilité,
- études techniques : établissement d'avant projet, de spécifications techniques, de devis, de projets définitifs,
- études d'impact des eaux sur l'environnement,
- études en matière de gestion des eaux de surface suite à inondation, ruissellement,
- élaboration de documents d'adjudication, dépouillement des appels d'offres,
- passation de commandes pour le compte du client, suivi de fabrication dans les usines du fournisseur, contrôle des fournitures, de l'emballage et du transport,
- surveillance, direction, coordination des travaux, du montage et des essais, de la mise en route, des travaux d'entretien, de contrôle et de réparation,
- assistance technique, formation du personnel.

Toutes prestations de services dans les domaines de la gestion des déchets de l'hygiène, de la propreté, de l'énergie, du chauffage urbain, de l'éclairage public.

Les garanties s'appliquent selon les termes et conditions du contrat à toutes nouvelles activités que l'assuré serait amené à exercer, en tant que connexes ou annexes aux activités principales. »

Attestation Responsabilité Civile

Allianz Vie
S.A. au capital de 643 054 425 euros
340 234 962 RCS Nanterre
N° TVA : FR68 340 234 962

Allianz I.A.R.D.
S.A. au capital de 991 967 200 euros
542 110 291 RCS Nanterre
N° TVA : FR76 542 110 291

Entreprises régies par le Code
des assurances
Siège Social :
1 cours Michelet CS 30051
92076 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Attestations d'assurances (suite)

Responsabilité Civile - SEM (suite)

Attestation d'assurance



Responsabilité Civile

La présente attestation est valable pour la période du 01/01/2016 au 31/12/2016.

La présente attestation n'implique qu'une présomption de garantie à la charge de l'assureur et ne peut engager celui-ci au delà des limites du contrat auquel elle se réfère.

Les exceptions de garantie opposables au souscripteur le sont également aux bénéficiaires de l'indemnité (résiliation, nullité, règle proportionnelle, exclusions, déchéances...).

La présente attestation est valable uniquement sous réserve du paiement de la prime par le souscripteur.

Etablie à LYON, le 07/12/2015

Pour Allianz,



Attestation Responsabilité Civile

Allianz Vie
S.A. au capital de 643054 425 euros
340 234 962 RCS Nanterre
N° TVA : FR88 340 234 962

Allianz I.A.R.D.
S.A. au capital de 991 987 200 euros
542 110 291 RCS Nanterre
N° TVA : FR76 542 110 291

Entreprises régies par le Code
des assurances
Siège Social :
1 cours Michelet CS 30051
92078 PARIS LA DEFENSE CEDEX

Attestations d'assurances (suite)

Responsabilité Civile - SEM (suite)

Attestation d'assurance



Responsabilité Civile

GARANTIES	MONTANTS DES GARANTIES
RESPONSABILITE CIVILE EXPLOITATION	
Tous dommages corporels, matériels et immatériels confondus	1 525 000,00 euros par sinistre
Dont :	
- dommages matériels et immatériels consécutifs :	1 525 000,00 euros par sinistre
- dommages immatériels non consécutifs :	1 525 000,00 euros par sinistre
- dommages aux objets confiés :	500 000,00 euros par sinistre
- Responsabilité Civile Vol :	15 250,00 euros Par année d'assurance
- Dommages corporels et matériels accessoires atteignant les préposés	1 000 000,00 euros Par année d'assurance
RESPONSABILITE CIVILE APRES LIVRAISON / TRAVAUX	
Tous dommages corporels, matériels et immatériels confondus,	1 525 000,00 euros Par année d'assurance
Dont :	
- dommages immatériels non consécutifs (y compris les frais de retrait et les frais de dépose-repose engagés par les tiers):	1 525 000,00 euros Par année d'assurance
- Frais de dépose-repose	500 000,00 euros par année d'assurance et par sinistre
RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE	
Tous dommages corporels, matériels et immatériels confondus,	1 525 000,00 euros Par année d'assurance et par sinistre
Défense Pénale et Recours	
Défense Pénale et Recours	15 300,00 euros par année d'assurance et 4 600,00 euros par dossier

Attestation Responsabilité Civile
Allianz Vie
S.A. au capital de 643 054 425 euros
340 234 962 RCS Nanterre
N° TVA : FR88 340 234 962

Allianz I.A.R.D.
S.A. au capital de 991 967 200 euros
542 110 291 RCS Nanterre
N° TVA : FR76 542 110 291

Entreprises régies par le Code
des assurances
Siège Social :
1 cours Michelet CS 30051
92076 PARIS LA DEFENSE CEDEX



Liste des non valeurs



Nota

Pas de non valeurs.