

**ANNEXE 3 A LA DELIBERATION : CAHIER DES  
CHARGES D'AUDIT DES SERVICES D'EAU ET  
D'ASSAINISSEMENT ET EXTRAIT DU CAHIER DES  
CLAUSES ADMINISTRATIVES PARTICULIERES**

# **CAHIER DES CHARGES TYPE**

**pour la réalisation d'un audit des services publics d'eau  
et d'assainissement dans une démarche de  
développement durable**

## PREAMBULE

Au cours de ces cinq dernières années, des textes qui interpellent les autorités publiques locales sur la mise en application des principes du développement durable dans les services publics d'eau et d'assainissement ont été adoptés aussi bien à l'international qu'au niveau national. Ces textes pointent les enjeux liés à la solidarité pour l'accès à l'eau, à la gestion efficiente du patrimoine, à la protection de la ressource et la restauration des milieux aquatiques. Peuvent ainsi être cités : la reconnaissance au niveau international de l'accès à une eau potable salubre et propre comme un droit fondamental de l'homme par l'Organisation des Nations Unies en 2010 (résolution du 28 juillet 2010 – AG/10967), la loi sur l'eau et les milieux aquatiques en 2006 (loi n°2006-1772 du 30 décembre 2006 sur l'eau et les milieux aquatiques), suivie, en 2011, de la loi sur la solidarité dans le domaine de l'eau potable (loi n°2011-156 du 7 février 2011 relative à la solidarité dans les domaines de l'alimentation en eau et de l'assainissement).

Consciente des défis à relever, la Région Ile-de-France souhaite aider toutes les collectivités d'Ile-de-France à s'inscrire dans une démarche de développement durable. Tel est l'objet du présent modèle de cahier des charges.

Il vise plusieurs objectifs :

- donner aux collectivités **un outil complet et adaptable** pour les accompagner dans la sélection d'un prestataire chargé de réaliser un diagnostic de leurs services publics d'eau et d'assainissement selon les principes du développement durable,
- les assister dans **la définition du diagnostic à réaliser** pour répondre à un constat de carence. Actuellement, la plupart des audits ne sont pas conçus de façon à évaluer les services publics d'eau et d'assainissement selon des critères de développement durable,
- les aider également dans la définition des objectifs à prendre en compte pour **l'évaluation de la gouvernance** des services et l'optimisation du service.

# **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

## TABLE DES MATIERES

<b>Partie 1</b>	<b>Dispositions générales .....</b>	<b>5</b>
	Légende .....	5
Article 1	Objet du marché.....	5
Article 2	Contexte de la mission.....	5
Article 3	Objectifs de l'étude.....	5
<b>Partie 2</b>	<b>Contenu des prestations.....</b>	<b>7</b>
<b>Chapitre 1</b>	<b>Diagnostic initial du service.....</b>	<b>7</b>
Article 4	Approche générale .....	7
Article 5	Analyse de la soutenabilité sociale.....	7
Article 6	Analyse de la soutenabilité environnementale .....	11
Article 7	Analyse de la soutenabilité économique.....	15
<b>Chapitre 2</b>	<b>Préconisations pour l'amélioration du service .....</b>	<b>17</b>
Article 8	Conclusions de l'audit et définition d'un service optimisé.....	17
<b>Partie 3</b>	<b>Autres dispositions .....</b>	<b>20</b>
Article 9	Pilotage de la mission .....	20
Article 10	Rendus attendus.....	20
Article 11	Phasage de la mission et délai d'exécution .....	20
Article 12	Documents mis à disposition pour l'étude.....	21

## Partie 1 Dispositions générales

### Légende

<i>Surligné en bleu : élément de mission ne concernant que les services d'eau potable</i>
<i>Surligné en orange : élément de mission ne concernant que les services d'assainissement</i>
<i>Surligné en violet : élément de mission ne concernant que les services externalisés (délégation ou prestation de service)</i>
<i>Surligné en jaune : les éléments à compléter par la collectivité</i>

Pour plus d'éléments explicatifs sur chaque article, se reporter à la notice d'accompagnement.

### Article 1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la réalisation d'un audit destiné à évaluer l'inscription du service public d'eau et/ou d'assainissement de XXX dans une démarche de développement durable.

La mission comprend :

- L'analyse de la prise en compte du pilier social
- L'analyse de la prise en compte du pilier environnemental
- L'analyse de la prise en compte du pilier économique
- La proposition d'un scénario de gestion optimisée du service pour l'ensemble des trois piliers du développement durable

### Article 2 Contexte de la mission

Le maître d'ouvrage est compétent en matière de XXX sur le périmètre suivant :

- Communes et secteurs concernés

Le service concerné présente les caractéristiques suivantes :

- Nombre d'habitants
- Nombre d'abonnés
- Mode de gestion du service
- Propriété des ouvrages
- Volume consommé
- Origine de l'eau
- Longueur du réseau de distribution
- Capacité de stockage
- Unités de traitement
- Indice linéaire de perte
- Longueur de réseau de collecte
- Unités de traitement des eaux usées
- Etc..

### Article 3 Objectifs de l'étude

Face aux enjeux liés à la solidarité pour l'accès à l'eau, la gestion durable du patrimoine, la protection de la ressource et la restauration des milieux aquatiques, le maître d'ouvrage du service de XXX

souhaite réaliser un audit de son service public d'eau et/ou d'assainissement selon les principes du développement durable.

Deux missions sont confiées à l'auditeur, avec les objectifs suivants :

**Mission 1 :**

- Evaluer le volet social de l'exercice du service
- Faire un diagnostic de l'impact du service sur le milieu naturel
- Analyser la soutenabilité du service sur le plan économique

**Mission 2 :**

- Fournir au maître d'ouvrage des propositions concrètes et hiérarchisées pour lui permettre d'optimiser la gestion du service public en tenant compte de l'ensemble des trois piliers du développement durable : social, environnemental, économique.

## Partie 2 Contenu des prestations

### Chapitre 1 Diagnostic initial du service

#### Article 4 Approche générale

Pour chaque élément analysé, l'auditeur démontrera, à partir des documents mis à sa disposition et de leur analyse, dans quelle mesure le service répond dans l'ordre aux exigences :

- réglementaires : locales, nationales et européennes
- contractuelles : **XXX Rappeler la liste des contrats existants relatifs à l'exploitation du service concerné**

Sur la base de son expérience, l'auditeur estimera comment se situe le service comparativement à des services équivalents.

A chaque fois qu'un article précise une liste d'informations à renseigner, l'auditeur complétera *a minima* cette liste. Il pourra proposer d'autres éléments d'information qui lui paraîtront pertinents pour l'évaluation du service.

#### Article 5 Analyse de la soutenabilité sociale

##### 5.1 Respect des principes du service public

L'auditeur fera un bilan détaillé et exhaustif des bénéficiaires directs ou indirects du service. Ce bilan comprendra une description de la population desservie.

L'auditeur fera une analyse rétrospective sur au moins 3 ans des volumes consommés et des volumes facturés pour chaque catégorie d'usagers du service eau potable. Ce bilan sera rapproché des études de prospective disponibles au niveau du service.

L'auditeur fera une analyse rétrospective sur au moins 3 ans des volumes collectés et des volumes assujettis auprès de chaque catégorie d'usagers du service d'assainissement collectif. Ce bilan sera rapproché des études de prospective disponibles au niveau du service.

L'auditeur analysera les moyens et l'organisation dont le service s'est doté pour garantir :

- **L'égalité vis-à-vis du service**
  - L'auditeur recensera les délibérations prises pour encadrer le déploiement optimal du service public auprès de l'ensemble des usagers. Il vérifiera l'existence et la mise en œuvre d'un zonage pertinent pour la délivrance du service.
  - L'auditeur analysera la structure de la tarification en place et les conséquences de son application pour les différentes catégories d'usagers.
  - L'auditeur fera une analyse des modalités de l'accueil des usagers (accueil physique, téléphonique, site internet...). Il regardera les moyens mis à disposition pour une égalité de traitement des usagers, tenant compte de leurs spécificités (accueil et information des personnes handicapées, non francophones, personnes âgées, etc.).
- **La continuité du service public**
  - L'auditeur s'intéressera à la pertinence et à l'efficacité des dispositifs prévus en cas de crise ayant un impact sur la qualité ou la quantité de la ressource.



- L'auditeur analysera l'organisation des astreintes.
  - L'auditeur fera l'analyse rétrospective des causes d'interruption de service recensées.
  - L'auditeur examinera les modalités d'archivage des données et leur accessibilité.
  - Il examinera en particulier la facilité d'accès à ces données dans la situation où la collectivité souhaiterait changer d'exploitant ou de mode de gestion. Si le service est géré en délégation de service public, l'auditeur examinera les clauses contractuelles encadrant la diffusion de ces données au maître d'ouvrage, en vue de faciliter sa reprise en main du service à la fin du contrat.
- **L'adaptabilité du service**
    - L'auditeur fera une analyse rétrospective des prévisions d'évolutions démographiques sur **XXX** années et les comparera aux évolutions constatées.
    - Il analysera la capacité du service à s'adapter à ces évolutions.
    - Il étudiera comment le service s'est adapté aux changements institutionnels (nouvelles normes, nouveaux textes de loi, etc.) introduits depuis les années 2000, et sa capacité actuelle à s'adapter à de nouveaux changements de ce type.
    - En cas de délégation de service public, l'auditeur examinera ce que prévoit le contrat pour permettre des adaptations en cas de changement des circonstances (baisse ou hausse des consommations, investissements non prévus, etc.). Il analysera en particulier les conditions de renégociation du contrat.

INFORMATIONS A RENSEIGNER A MINIMA
• Date de création du service
• Zonage du service
• Population desservie
• Ecart entre les prévisions sur la population desservie et les chiffres actuels
• Nombre d'abonnés domestiques
• Nombre d'abonnés non domestiques
• Nombre de branchements
• Evolution prévue du nombre d'abonnés à 5 ans
• Volume produit
• Volume facturé aux usagers domestiques
• Volume facturé aux usagers non domestiques
• Structure de la redevance
• Prix TTC par m3 sur la base d'une facture de 120 m3
• Dispositifs en cas de crise sur la qualité ou la quantité de la ressource, plan de gestion de crise
• Nombre d'installations de potabilisation
• Dispositifs d'archivage et accessibilité des données sur le service
• Encadrement de la gestion des données

## 5.2 Gestion des compétences

L'auditeur reconstituera l'organigramme global, détaillé et exhaustif du personnel intervenant sur le service.

L'auditeur fera un focus sur les procédures permettant le suivi de la réalisation de la mission des équipes d'exploitation par le maître d'ouvrage et par les organes consultatifs.

L'auditeur identifiera les moyens externes mobilisables par le service pour :

- Améliorer les performances de l'exploitation tant au niveau de la gestion qu'au niveau de l'efficacité du traitement.

- Faire face à des imprévus en limitant leur impact sur la continuité du service.

L'auditeur synthétisera la politique de ressources humaines au niveau de l'exploitation mais aussi de la maîtrise d'ouvrage du service :

- Statuts et perspectives d'évolution des agents
- Critères de recrutement
- Politique globale de formation

L'auditeur identifiera si une stratégie spécifique est mise en place pour :

- Favoriser l'emploi local
- Garantir des conditions de travail préservant le bien-être des salariés
- Faciliter l'emploi de personnes vulnérables
- Respecter la parité et l'égalité salariale femme- homme
- Et plus généralement réduire les inégalités d'accès à l'emploi

<b>INFORMATIONS A RENSEIGNER A MINIMA</b>
• Nombre d'agents techniques affectés au service
• ETP agents techniques
• Nombre d'agents administratifs intervenant sur le service
• ETP agents administratifs
• Nombres de cadres intervenants sur le service
• ETP cadres
• Organigramme du service
• Ratios affectation/m <sup>3</sup>
• Pourcentage s de femmes et d'hommes et comparaison salariale
• Plan de formation
• Bilan annuel d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail
• Gestion prévisionnelle des effectifs, des emplois et des compétences
• Moyens externes mobilisables
• Procédures permettant le suivi de la réalisation des missions d'exploitation par le maître d'ouvrage
• Procédures permettant le suivi de la réalisation des missions d'exploitation par les organes consultatifs

\*ETP : Equivalent Temps Plein

### **5.3 Prise en compte des usagers (abonnés, citoyens, associations)**

#### **• Actions de communication**

L'auditeur s'intéressera aux moyens mobilisés pour informer les usagers sur la facture, le service, la qualité de l'eau ou l'état de la ressource. Il examinera les moyens de communication du rapport annuel sur le prix et la qualité de l'eau aux usagers.

L'auditeur analysera toutes les actions de communication mises en place par le service, et notamment l'existence de campagnes de sensibilisation pour réduire les gaspillages et préserver la ressource. Il s'intéressera plus particulièrement aux actions de promotion de l'eau de robinet.

<b>INFORMATIONS A RENSEIGNER A MINIMA</b>
• Respect des obligations réglementaires en matière d'information sur la qualité de l'eau ou la gestion du service (affichage en mairie, etc.)
• Dispositifs d'information (site internet, newsletter, etc.)
• Communication du rapport annuel sur le prix et la qualité de l'eau (inscription au Système d'Information sur les Services Publics d'Eau et d'Assainissement, mise à disposition du rapport sur le site de la collectivité, etc.)
• Clarté du règlement de service et sa conformité à la réglementation en vigueur
• Campagne de communication (sensibilisation pour réduire les gaspillages et préserver la ressource, promotion de l'eau du robinet, intérêt d'arrêter l'usage des produits phytosanitaires, etc.)

- **Démocratie participative**

L'auditeur vérifiera que le maître d'ouvrage respecte les obligations légales en matière de consultation des usagers.

L'auditeur analysera les démarches participatives volontaires mises en place par le maître d'ouvrage ou l'exploitant : démarches de consultation, concertation ou partenariat impliquant les usagers, les citoyens ou la société civile.

Dans les deux cas (participation règlementaire ou volontaire), l'auditeur examinera les modalités de la participation et ses résultats.

<b>INFORMATIONS A RENSEIGNER A MINIMA</b>
• Existence d'une commission consultative des services publics locaux
• Existence d'autres dispositifs de gestion participative (observatoire, réunion publique, conférence de citoyens, etc.)
• Organisation et fonctionnement de ces dispositifs (participants, ordres du jour, moyens matériels et humains, fréquence des réunions, qualité de la participation, etc.)

- **Mesures en faveur des usagers en difficulté**

L'auditeur fera le bilan des données existantes sur les usagers qui rencontrent des difficultés de paiement de leur facture.

L'auditeur analysera les dispositifs existants sur le service en faveur de ces usagers, notamment :

- Les facilités de paiement
- La participation au Fonds de Solidarité Logement (FSL)
- La mise en place d'autres dispositifs (chèque eau, interdiction de coupures, etc.)

Plus largement, l'auditeur évaluera la manière dont est traitée la question du droit à l'eau sur le service, et éventuellement les dispositions en faveur de ceux qui n'ont pas d'accès physique au service (personnes sans domicile fixe, etc.).

<b>INFORMATIONS A RENSEIGNER A MINIMA</b>
• Taux d'impayés sur les factures
• Facilités de paiement mises à disposition des usagers en difficulté
• Dispositifs de solidarité pour le paiement de la facture (fonds de solidarité, dégrèvement, abandon de créances à caractère social, tarification en fonction de critères sociaux, chèque eau, interdiction des coupures d'eau, procédures d'examen de la situation sociale de l'abonné avant toute coupure d'eau, etc.)
• Existence de dispositifs pour les publics en situation précaire qui n'ont pas d'accès au réseau (bornes fontaine, distribution d'eau embouteillée, sanitaires publics, etc.)
• Mesures en faveur des usagers en difficultés

- **Satisfaction vis-à-vis du service**

L'auditeur évaluera l'évolution du taux de réclamations pour les **XXX** dernières années.

L'auditeur analysera les engagements pris dans la perspective de satisfaire le client, notamment :

- les délais de traitement des réclamations
- les délais d'intervention
- les dispositifs d'alerte en cas de surconsommation entre deux relevés de compteur
- les actions pour limiter les nuisances olfactives et sonores

L'auditeur vérifiera l'existence d'enquêtes de satisfaction indépendantes et en fera le bilan.

<b>INFORMATIONS A RENSEIGNER A MINIMA</b>
• Taux de réclamation
• Réclamations récurrentes au niveau de l'exploitant et/ou du maître d'ouvrage
• Existence d'enquêtes de satisfaction indépendantes et résultats de ces enquêtes
• Dispositifs d'alerte en cas de surconsommation entre deux relevés de compteur

#### 5.4 Interactions avec les autres acteurs de l'eau et gouvernance aux différentes échelles du territoire

L'auditeur analysera l'inscription du service dans le cadre du grand cycle de l'eau et de l'ensemble des organismes interagissant à ce niveau sur le secteur du service :

- Bassin hydrographique – Programme de l'Agence de l'Eau
- SDAGE et SAGE
- Schéma départemental
- Intercommunalité
- ....

L'auditeur analysera la stratégie développée sur le service pour promouvoir les échanges d'expériences à l'échelle régionale, nationale ou européenne.

### Article 6 Analyse de la soutenabilité environnementale

#### 6.1 Qualité des installations et des équipements

L'auditeur présentera un état des lieux exhaustif des installations du service. Dans ce cadre :

- L'auditeur contrôlera la mise à jour de l'inventaire des équipements qui aura été transmis par l'exploitant.
- L'auditeur réalisera une visite des installations et émettra un avis critique sur la qualité des opérations d'entretien réalisées par l'exploitant.
- L'auditeur établira une liste des travaux identifiés pour :
  - Remettre à niveau l'entretien des installations
  - Remettre en état les ouvrages
  - Maintenir les équipements dans un état de fonctionnement optimal
  - Garantir l'intervention des agents d'exploitation dans des conditions d'hygiène et de sécurité satisfaisantes
- Pour chacune des opérations identifiées, l'auditeur précisera si elles sont du ressort de l'exploitant ou du maître d'ouvrage.

L'auditeur recensera les contraintes spécifiques liées à l'exploitation des ouvrages du service et en particulier celles qui sont susceptibles de limiter ou au contraire d'aggraver les risques et les impacts sur l'environnement directement liés à l'activité du service.

L'auditeur fera la synthèse :

- des éléments prospectifs dont dispose le service et leur mise en œuvre
- de la méthodologie mise en place au niveau du service pour :
  - définir et hiérarchiser le programme de travaux
  - mettre en œuvre le programme de travaux

L'auditeur analysera les critères de choix utilisés par l'exploitant et le maître d'ouvrage et évaluera leur pertinence dans le cadre de l'inscription dans une démarche de développement durable.

INFORMATIONS A RENSEIGNER A MINIMA
• Origine de l'eau
• Volume importé/volume produit
• Volume exporté/volume produit

INFORMATIONS A RENSEIGNER A MINIMA
• Nombre d'ouvrages de captage
• Nombre de stations de pompage
• Nombre d'usines de traitement
• Nombre de réservoirs
• Nombre d'ouvrages de surpression
• Linéaire de réseau (hors branchement) (km)
• Sécurisation de l'approvisionnement en eau
• Milieu récepteur des rejets
• Volume assujetti
• Volume d'eaux parasites en entrée de station
• Linéaire de réseau (hors branchement) en km : - Séparatif eaux usées - Unitaire - Pluvial strict
• Nombre de postes de relèvement
• Capacité totale organique des ouvrages en EH / DBO5
• Capacité totale hydraulique des ouvrages : m3/j
• Traitement primaire-secondaire
• Traitement tertiaire
• Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux
• Possession et mise à jour d'un SIG par l'autorité organisatrice
• Existence d'une politique pluriannuelle de renouvellement des installations
• Mise en place d'une démarche d'achats responsables pour les équipements et matériaux

## 6.2 Préservation des ressources en eau

L'auditeur recensera l'ensemble des ressources sollicitées par le service. Il effectuera une analyse rétrospective de l'utilisation de chacune des ressources.

L'auditeur évaluera l'état d'avancement de la mise en place d'une politique globale de protection des ressources en eau. La conformité réglementaire du service sera analysée au regard des derniers textes en vigueur.

Les dispositifs spécifiques éventuellement mis en œuvre sur le service ainsi que l'inscription dans une stratégie globale d'amélioration de la qualité à long terme et à l'échelle du bassin versant seront également présentés (existence de plan de protection : Déclaration d'Utilité Publique ou autre mesure *ad hoc*).

L'auditeur analysera l'adéquation entre les besoins et les ressources.

L'auditeur analysera la stratégie déployée sur le service pour limiter les pertes du réseau de distribution.

INFORMATIONS A RENSEIGNER A MINIMA
• Prise en compte des caractéristiques du milieu naturel lors de la définition du schéma directeur d'alimentation en eau potable
• Indice d'avancement de protection de la ressource en eau
• Délimitation des aires d'alimentation de captages (AAC)
• Indice linéaire de pertes du réseau de distribution d'eau potable
• Existence d'un système de surveillance de la qualité de la ressource, qualification SDAGE ou Grenelle des captages

### 6.3 Préservation du milieu récepteur

L'auditeur analysera le niveau de connaissance du service concernant les milieux naturels susceptibles d'être impactés par les rejets associés au service.

L'auditeur identifiera de manière exhaustive l'ensemble des obligations réglementaires relatives aux rejets occasionnés par le fonctionnement du service et notamment :

- les arrêtés d'autorisation de rejet
- le manuel d'auto-surveillance

L'auditeur analysera la stratégie du service concernant l'identification et le contrôle de rejets non domestiques.

L'auditeur analysera rétrospectivement les données qualitatives et quantitatives existantes sur les volumes collectés et traités par les installations du service. L'auditeur contrôlera la compatibilité des volumes et des niveaux de charges polluantes mesurés avec la capacité des installations du service.

INFORMATIONS A RENSEIGNER A MINIMA
• Prise en compte des caractéristiques du milieu naturel lors de la définition du schéma directeur d'assainissement
• Indice d'avancement de la connaissance des rejets dans le milieu
• Plan/perspectives de reconquête du milieu






### 6.4 Gestion des moyens matériels

L'auditeur établira un bilan des moyens matériels nécessaires pour assurer un fonctionnement satisfaisant du service.

- Véhicules
- Matériel de chantier
- Matériel informatique

L'auditeur examinera la mise en place d'une politique d'achats responsable des moyens matériels.

INFORMATIONS A RENSEIGNER A MINIMA
• Bilan des moyens matériels



### 6.5 Rationalisation des consommations (énergie, eau, réactifs)

L'auditeur effectuera une analyse rétrospective critique de l'utilisation des ressources naturelles par le service :

- Consommations d'énergie
- Consommations de réactifs
- Consommation d'eau potable

INFORMATIONS A RENSEIGNER A MINIMA
• Ratio de produits de traitement / m3 consommé
• Ratio d'énergie / m3 consommé/ kg DBO5 traité






Concernant en particulier les consommations énergétiques, l'auditeur analysera les actions déployées sur le service pour développer la production et l'utilisation d'énergies renouvelables.

L'auditeur identifiera les stratégies mises en place sur le service pour garantir la maîtrise des consommations énergétiques :

- au niveau de l'exploitation du service
- au niveau des fournisseurs

L'auditeur analysera l'efficacité des mesures de réduction des émissions de gaz à effet de serre, à l'échelle de :

- la politique d'achats
- la production d'énergie renouvelable
- l'optimisation des procédés.
- ...

L'auditeur identifiera les pistes d'optimisation et les déclinera sous forme de préconisations.

INFORMATIONS A RENSEIGNER A MINIMA
• Existence d'un plan d'efficacité énergétique
• Existence d'un bilan carbone mis à jour

## 6.6 Traitement et valorisation des sous-produits d'exploitation

L'auditeur identifiera l'ensemble des sous-produits générés par l'exploitation du service dont :

- |  |
|--|
| - Boues des procédés de traitement       |
| - Refus de dégrillage                    |
| - Déchets industriels banals et spéciaux |
- |  |
|--|
| - Boues                                  |
| - Refus de dégrillage                    |
| - Sable et graisse                       |
| - Déchets industriels banals et spéciaux |

L'auditeur analysera les procédures mises en place au niveau du service concernant :

- le suivi des sous-produits d'exploitation
- leur maîtrise en termes qualitatif et quantitatif
- leur valorisation

L'auditeur analysera notamment l'inscription de la gestion des déchets dans le Plan Régional d'Élimination des Déchets Ménagers et Assimilés (PREDMA).

L'auditeur recensera les impacts potentiels sur le milieu naturel associés à ces sous-produits et la stratégie développée par l'exploitant pour les éviter.

INFORMATIONS A RENSEIGNER A MINIMA
• Quantités de sous-produits évacués
• Qualités des sous-produits évacués
• Existence d'un système de valorisation des boues

## 6.7 Protection de la biodiversité

L'auditeur recensera les documents existants relatifs à l'état des lieux de la situation globale du secteur par rapport à la protection et à la valorisation de la biodiversité. L'auditeur évaluera la situation de l'installation au regard de :

- L'existence de réservoirs de biodiversité : zones Natura 2000, réservoirs ZNIEFF, ...
- La Trame verte – Trame bleue
- La politique spécifique mise en place par la collectivité
- ...

L'auditeur identifiera la stratégie du service pour améliorer la qualité écologique des installations et leur intégration dans le cadre de l'aménagement du territoire.

L'auditeur identifiera l'ensemble des espaces gérés en direct par le service et sur lesquels des mesures peuvent être envisagées pour favoriser le maintien de la biodiversité.

L'auditeur recensera les actions spécifiques menées par le service pour le maintien de la biodiversité et l'amélioration du cadre de vie.

L'auditeur analysera la cohérence de ces actions avec une stratégie à l'échelle régionale et nationale.

INFORMATIONS A RENSEIGNER A MINIMA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actions en faveur de l'écologie et de la biodiversité (agriculture biologique, gestion différenciée, ruches, etc.)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique de réduction de l'usage de produits phytosanitaires allant vers le « zéro phyto » sur le périmètre et à proximité des installations</li> </ul>

## 6.8 Adoption d'un référentiel développement durable

L'auditeur appréciera l'adoption d'un référentiel de développement durable par le service. Il relèvera les démarches de certification orientées vers le développement durable, et en particulier l'inscription du service dans une démarche de type Agenda 21.

INFORMATIONS A RENSEIGNER A MINIMA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existence d'une démarche de certification environnementale</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agenda 21</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• EcoStep</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ...</li> </ul>

## Article 7 Analyse de la soutenabilité économique

### 7.1 Répartition des responsabilités et des risques

- **Organisation du service**

L'auditeur réalisera une analyse complète de l'organisation du service, avec l'organisation des compétences administratives, un descriptif du mode de gestion et un examen de la répartition des responsabilités et des risques entre le maître d'ouvrage et l'exploitant.

L'auditeur réalisera une analyse juridique du contrat/des contrats de **délégation de service public et de prestation de service** en cours. Sur cette base, il établira les points sur lesquels une évolution est souhaitable au regard de :

- La complexité contractuelle et la compréhension des obligations de chaque partie
- La prise en charge par l'exploitant/par la collectivité de fonctions et de dépenses qui ne sont pas de sa compétence
- L'égalité de traitement des usagers vis-à-vis de la qualité du service et de son prix
- La cohérence avec la politique globale mise en place à l'échelle locale, nationale et européenne

L'auditeur examinera les perspectives d'évolution dans le cadre de la réforme de l'intercommunalité.

INFORMATIONS A RENSEIGNER A MINIMA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Echelle d'organisation des compétences en matière de production, distribution, transport d'eau</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Echelle d'organisation des compétences en matière de production, distribution, transport d'eaux usées</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mode de gestion</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liste des contrats en cours</li> </ul>

- **Coordination entre les services**

L'auditeur analysera les moyens de coordination entre les services mis en place par le maître d'ouvrage pour améliorer la cohérence et l'efficacité des politiques publiques locales.

INFORMATIONS A RENSEIGNER A MINIMA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositifs de coordination entre services</li> </ul>



## 7.2 Equilibre des charges et recettes d'exploitation

L'auditeur effectuera une analyse rétrospective de l'équilibre financier de l'exploitation du service.

- **Au niveau des charges**, il fera ressortir en particulier :
  - Le montant des principales charges d'exploitation et leur évolution
  - Le type des charges et leur impact sur le coût du service

Pour compléter le regard critique apporté sur les charges du service telles que présentées par l'exploitant, l'auditeur réalisera **une reconstitution théorique des charges du service**. Ces charges seront rapprochées de manière critique des charges présentées par l'exploitant. Ceci permettra d'estimer le niveau réel de la marge réalisée par l'exploitant au niveau du service.

- **Au niveau des recettes**, l'auditeur fera ressortir :
  - Leur montant et leur évolution
  - La répartition des différentes recettes et leur cohérence avec la répartition des charges identifiées

Suite à cette analyse rétrospective, l'auditeur vérifiera **la capacité du service à couvrir l'intégralité des coûts d'exploitation** : sur les dernières années puis en prenant en compte les éléments prospectifs disponibles.

- **Répartition par catégorie de contributeur**

L'auditeur analysera de manière détaillée à quels bénéficiaires du service chacune des charges identifiées est associée.

En parallèle, l'auditeur fera un bilan exhaustif du pourcentage de recettes prélevé auprès de chaque catégorie de contributeur.

L'auditeur présentera les clefs utilisées pour répartir les contributions au service. Il analysera la cohérence du système mis en place au niveau du service et **le respect du principe de pollueur-payeur**.

L'auditeur replacera le tarif pratiqué sur le service par rapport aux indicateurs publiés à l'échelle nationale notamment par le SISPEA.

## 7.3 Financement du patrimoine

L'auditeur identifiera la propriété de l'ensemble des ouvrages nécessaires au fonctionnement du service (commune, établissement de coopération intercommunale, concessionnaire, opérateur privé). Il synthétisera ces informations sous la forme d'un synoptique faisant apparaître l'ensemble de ces ouvrages.

L'auditeur fera un bilan rétrospectif des sources de financement ayant permis la mise en place du patrimoine du service, qu'il soit public ou privé.

L'auditeur fera un bilan de l'endettement du service et de sa capacité à faire face à ses échéances financières.

L'auditeur calculera la capacité du service à financer le renouvellement des installations en considérant des durées de vie des installations raisonnables qu'il proposera. Il identifiera la répartition de la charge du renouvellement entre le maître d'ouvrage et l'exploitant et analysera rétrospectivement, sur les plans technique et financier, les opérations qui ont été menées, par le maître d'ouvrage d'une part, par l'exploitant d'autre part.

L'auditeur vérifiera la pertinence des bordereaux de prix contractuels par rapport aux conditions de marché actuel.

L'auditeur identifiera la capacité du service à financer l'extension et l'amélioration des installations existantes. Cette capacité sera rapprochée des études prospectives et des programmes de travaux disponibles au niveau du service.

INDICATEURS A COMPLETER POUR CET ENJEU AU MINIMUM	
•	Epargne de gestion
•	Capacité d'autofinancement nette
•	Durée d'extinction de la dette
•	Flux de la dette
•	Niveau d'amortissement -/- abonnés
•	Niveau d'amortissement -/- linéaire
•	Niveau d'amortissement -/- recettes totales du service
•	Programme de renouvellement et bordereau des prix associé

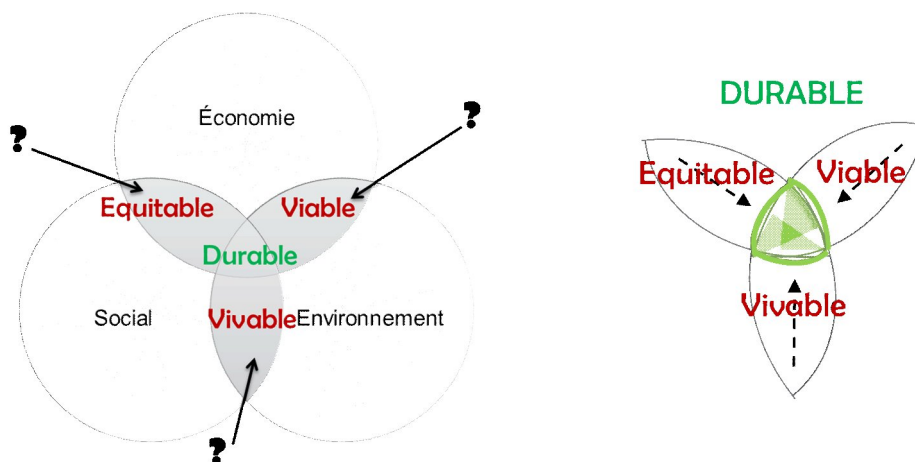
## Chapitre 2 Préconisations pour l'amélioration du service

### Article 8 Conclusions de l'audit et définition d'un service optimisé

#### 8.1 Bilan coût/avantage des actions de développement durable

L'auditeur fera une analyse coût/avantage des actions qui s'inscrivent spécifiquement dans une démarche de développement durable.

Sur la base des résultats de diagnostic et du bilan coût/avantage, l'auditeur fera une appréciation de l'articulation entre les piliers du développement durable. L'auditeur estimera dans quelle mesure le service est durable, c'est-à-dire à la fois viable, vivable et équitable, pour viser une double solidarité : horizontale à l'égard des plus démunis, et verticale entre les générations.



- Viable (articulation entre l'économie et l'environnement) :

L'auditeur analysera comment le service concilie les enjeux économiques et environnementaux. Il analysera l'importance donnée aux enjeux économiques au regard des enjeux environnementaux, et réciproquement l'importance donnée aux enjeux environnementaux au regard des enjeux économiques, compte tenu du contexte et des caractéristiques spécifiques du service. Il évaluera l'inscription du service dans une démarche de soutenabilité environnementale et économique. Il déterminera ainsi dans quelle mesure le service est viable et identifiera les marges de progrès.

- Vivable (articulation entre le social et l'environnement) :

L'auditeur analysera comment le service concilie les enjeux sociaux et environnementaux. Il analysera l'importance donnée aux enjeux sociaux au regard des enjeux environnementaux, et réciproquement l'importance donnée aux enjeux environnementaux au regard des enjeux sociaux, compte tenu du contexte et des caractéristiques spécifiques du service. Il évaluera l'inscription du service dans une démarche de soutenabilité sociale et environnementale. Il déterminera ainsi dans quelle mesure le service est vivable et identifiera les marges de progrès.

- Equitable (articulation entre le social et l'économie) :

L'auditeur analysera comment le service concilie les enjeux sociaux et économiques. Il analysera l'importance donnée aux enjeux sociaux au regard des enjeux économiques, et réciproquement l'importance donnée aux enjeux économiques au regard des enjeux sociaux, compte tenu du contexte et des caractéristiques spécifiques du service. Il évaluera l'inscription du service dans une démarche de soutenabilité sociale et économique. Il déterminera dans quelle mesure le service est équitable et identifiera les marges de progrès.

## **8.2 Définition d'un service public optimisé**

Sur la base de l'audit (mission 1), l'auditeur donnera ses préconisations pour optimiser le service.

Il proposera en particulier des solutions pour améliorer l'organisation et plus largement la gouvernance du service, qui devront se décliner indépendamment du mode de gestion.

L'auditeur précisera les objectifs de performance souhaitables en termes de mise en œuvre des principes du développement durable, et les incitations positives ou négatives, monétaires ou non monétaires, qui pourraient accompagner leur mise en œuvre.

Il proposera une grille d'évaluation de l'atteinte de ces objectifs qui pourra être utilisée pour le suivi de l'inscription du service dans une démarche de développement durable et pour communiquer sur les progrès réalisés. L'auditeur sera attentif à faire ressortir les enjeux spécifiques du service optimisé qui sont susceptibles d'être directement impactés par le mode de gestion du service.

En cas de délégation de service public, l'auditeur proposera des solutions d'optimisation contractuelle. A partir des éléments de l'analyse de l'équilibre des charges et recettes du service, rapprochés de manière critique de la présentation des informations financières transmises par le délégataire, l'auditeur fera une estimation des marges de manœuvre en cas de remise en concurrence.

## **8.3 Préparation au changement du mode de gestion**

L'auditeur fera la liste des informations à obtenir auprès de l'exploitant public ou privé dans la perspective d'un changement de mode de gestion et pour permettre la continuité du service.

Il mettra en évidence notamment :

- les clauses de fin de contrat et les transferts éventuels
- l'état et la valeur du patrimoine
- la politique de renouvellement. Les montants de travaux effectués, les restes à réaliser, les provisions non utilisées, le prix des biens de reprise.
- les réserves qui pourraient être émises lors de la reprise des biens
- les modalités financières de la continuité ou du transfert des facturations en fin de contrat, des produits à recevoir, des charges impayées, des contentieux éventuels entre anciennes parts délégantes et délégataires

- l'état des informations disponibles pour permettre la continuité du service (historique des relations clientèles, des consommations, des interventions techniques)
- pour les systèmes informatiques les outils et logiciels opérationnels transférés et ceux qui ne le seront pas (systèmes propriétaires)
- les modalités de transfert des informations en matière de fichiers clients (mise à jour en fin de contrat, formats d'exportation de ces données en cas de gestion de fichier par un progiciel maison pour le délégataire...).

L'auditeur établira la liste du personnel transférable et l'organigramme à mettre en place.

L'auditeur rappellera le cadre juridique du nouveau mode de gestion qu'il s'agisse d'une gestion publique ou d'une délégation de service public et les formalités administratives à respecter. L'auditeur rappellera les textes qui déterminent qui peut prendre la décision sur le choix du mode de gestion.

L'auditeur précisera les étapes et le planning pour le changement du mode de gestion, de la prise de décision jusqu'à la prise en main des installations, en mettant en évidence les délais et les obligations réglementaires.

L'auditeur fera une estimation de la trésorerie initiale que la collectivité devra réunir pour mettre en place le nouveau mode de gestion et une estimation du budget prévisionnel pour la première année d'exploitation.

Les éléments listés devront permettre au Maître d'ouvrage de faire le choix d'un service public optimisé et du mode de gestion associé. Le Maître d'ouvrage pourra décider alors du lancement d'une tranche conditionnelle relative à l'accompagnement de la collectivité dans la mise en place opérationnelle du service. Il pourra au préalable être réalisé un approfondissement sur l'impact de la solution retenue sur le prix de l'eau.

## Partie 3 Autres dispositions

### Article 9 Pilotage de la mission

Pour suivre l'exécution de la mission, un comité de pilotage sera constitué. Celui-ci sera composé au minimum de :

- Les Elus
- La commission consultative des usagers
- Les associations concernées

- XXX

Il se réunira de façon régulière au rythme suivant :

- XXX

L'auditeur inclura au minimum dans son offre la participation et l'animation des réunions suivantes :

- 1 réunion de démarrage (présentation du personnel réalisant l'étude, présentation du calendrier d'intervention, présentation de la méthodologie de travail ...),
- 1 réunion finale de présentation

Lors de ces réunions de présentation, l'auditeur illustrera son propos au moyen de supports de présentation aptes à faciliter la compréhension. L'ensemble de ces documents demeurera la propriété du maître d'ouvrage qui pourra s'en servir à des fins pédagogiques, d'information et de sensibilisation.

Ces supports seront transmis en version projet, à l'ensemble des acteurs au minimum 8 jours avant la date de réunion.

Les différents échanges simples, corrections ou autres pourront se faire par messagerie électronique.

### Article 10 Rendus attendus

Les livrables attendus à l'issue de la mission sont les suivants :

- un rapport complet d'audit du service public

- XXX

Chaque rapport sera assorti d'une synthèse. L'ensemble des données utilisées pour mener à bien la mission devra être précisément rappelé.

### Article 11 Phasage de la mission et délai d'exécution

La mission sera divisée en plusieurs phases.

- Recueil des données auprès de la collectivité et de l'exploitant
- Réalisation des diagnostics
- Présentation des diagnostics au comité de pilotage

L'auditeur peut proposer un découpage plus fin correspondant à sa méthodologie. Il proposera dans son offre un délai d'exécution pour chacune des sous-phases répertoriées.

En tout état de cause, le délai d'exécution total de la mission ne pourra excéder **XXX mois**.

## **Article 12 Documents mis à disposition pour l'étude**

Pour la réalisation de l'étude, le Maître d'ouvrage mettra à la disposition du prestataire les documents et informations suivants :

- Les rapports annuels sur le prix et la qualité du service
- Les rapports annuels de l'exploitant
- L'inventaire des biens
- Les carnets d'entretien courant
- Les factures des travaux
- Les programmes de travaux
- Les schémas directeurs
- Les documents d'orientation d'urbanisme
- **XXX**

L'auditeur pourra utiliser tout autre document disponible qu'il jugera utile à la conduite de l'étude.

EXTRAIT DU

**CAHIER DES CLAUSES ADMINISTRATIVES  
PARTICULIERES**

[...]

## **Article 7 Obligations du titulaire**

[...]

### **7.5 Indépendance**

Le titulaire s'engage à n'avoir aucun lien capitalistique avec une entreprise susceptible d'exploiter le service audité.

Il transmet au maître d'ouvrage toute information pertinente permettant de le démontrer.

Le défaut d'information par le titulaire d'une telle situation constitue un motif de résiliation unilatérale du marché par le pouvoir adjudicateur.

[...]