

les Rapports

Observatoire des services publics d'eau et d'assainissement

Panorama des services et de leurs performances

Bassin Seine-Normandie



Août 2012

eaufrance

Service public d'information sur l'eau

SERVICES
Observatoire national
des services d'eau et d'assainissement

- **CONTEXTE**

Initié en 2009, l'observatoire des services publics d'eau et d'assainissement offre un accès national en ligne (www.services.eaufrance.fr) aux données publiques sur l'organisation, la gestion et la performance des services. Ces éléments permettent d'évaluer la qualité économique, technique, sociale et environnementale des services sur une base objective, reconnue et partagée par tous les acteurs du secteur de l'eau. À terme, l'observatoire permettra ainsi d'aller au-delà d'un simple raisonnement sur le prix de l'eau et de couvrir l'ensemble des problématiques techniques et financières des services.

Elaboré à partir des données de l'observatoire, ce premier panorama propose des repères sur l'organisation, la qualité et le prix des services d'eau et d'assainissement collectif dans le bassin Seine-Normandie. Il éclaire également les enjeux de la gestion patrimoniale durable des services.

- **AUTEUR(S) ET CONTRIBUTEUR(S)**

Nicolas DELAYE

Avec la contribution de :

Maria SALVETTI, économiste, ONEMA, maria.salvetti@onema.fr

Droits d'usage : Public

Mots-clés : Services publics d'eau et d'assainissement, performance

Couverture géographique : France

Niveau géographique : National

Niveau de lecture : Professionnel

Langue : Français

Diffuseur : Office national de l'eau et des milieux aquatiques (Onema)

- **RESUME**

Chiffres clé du 1^{er} panorama des services et de leurs performances – Bassin Seine-Normandie

Près de 6000 services d'eau et d'assainissement collectif : 3076 services d'eau potable et 2917 d'assainissement collectif ; groupements intercommunaux en charge des services d'eau et/ou d'assainissement.

Prix moyen de l'eau et de l'assainissement collectif : 3,85 € TTC/m³

Montant des actions de solidarité : 0,002€/m³ pour les services d'eau et 0,003€/m³ pour les services d'assainissement collectif.

Taux d'impayés : 0,3% pour les services d'eau et 1,5% pour les services d'assainissement collectif.

Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées : 99,5% pour la microbiologie et 98,8% pour la physico-chimie.

Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (pour 1000 abonnés) : 2,92.

Taux de réclamations (pour 1000 abonnés) : 7 pour les services d'eau et 3 pour les services d'assainissement collectif.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale (noté sur 100 points) : 63 pour les services d'eau et 72 pour les services d'assainissement collectif.

Taux moyen de renouvellement des réseaux : 0,43 pour les services d'eau et 0,67 pour les services d'assainissement collectif.

Rendement du réseau de distribution d'eau potable : 86 %.

Indice linéaire de pertes en réseau : 5,0 m³/jour/km linéaire de réseau.

Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (noté sur 100 points) : 62.

Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers (pour 1000 habitants) : 0,09.

Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage (par 100km de réseau) : 10.

Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation : 100%.

Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (noté sur 120 points) : 96.

- **SOMMAIRE**

1	Représentativité des indicateurs de performance collectés pour l'année 2009	6
1.1	<i>Représentativité de la base des indicateurs de performance en termes de nombre de services</i>	6
1.2	<i>Représentativité de la base des indicateurs de performance en termes de population</i>	6
1.3	<i>Taux de disponibilité des indicateurs de performance</i>	8
2	Analyse descriptive des services publics d'eau et d'assainissement	11
2.1	<i>Panorama de l'organisation et de la gestion des services d'eau potable</i>	11
2.1.1	<i>Des services majoritairement gérés directement par la collectivité compétente mais une population majoritairement desservie par un délégataire</i>	11
2.1.2	<i>70% de la population de Seine-Normandie desservie par un service d'eau intercommunal</i>	12
2.1.3	<i>Un prix moyen de l'eau potable de 2,05 euro/m³</i>	12
2.2	<i>Panorama de l'organisation et de la gestion des services publics d'assainissement collectif</i>	14
2.2.1	<i>Prédominance de la gestion directe</i>	14
2.2.2	<i>Des services d'assainissement collectif intercommunaux assez peu nombreux mais qui desservent 70% de la population raccordée</i>	15
2.2.3	<i>Un prix moyen de l'assainissement collectif de 1,80 euros TTC/m³</i>	15
3	Analyse des indicateurs de performance des services d'eau et d'assainissement collectif	17
3.1	<i>Analyse de la performance des services publics d'eau potable</i>	17
3.1.1	<i>Connaissance et gestion patrimoniales: un enjeu majeur pour les services d'eau</i>	17
3.1.2	<i>Gestion financière du service: un endettement mesuré pour des infrastructures de long terme</i>	21
3.1.3	<i>Une bonne qualité de service à l'utilisateur</i>	21
3.2	<i>Analyse de la performance des services publics d'assainissement collectif</i>	24
3.2.1	<i>Assainissement collectif: connaître son patrimoine pour mieux le gérer</i>	25
3.2.2	<i>Qualité du service à l'utilisateur et gestion financière</i>	26
4	Perspectives	27

1 Représentativité des indicateurs de performance collectés pour l'année 2009

1.1 Représentativité de la base des indicateurs de performance en termes de nombre de services

En 2009, le référentiel de l'observatoire dénombre 3076 services publics d'eau potable (soit 17,8 millions d'habitants desservis) et 2917 d'assainissement collectif (soit 17,1 millions d'habitants desservis) pour le bassin Seine-Normandie.

La représentativité a été vérifiée au niveau du bassin Seine-Normandie en termes de nombre de services, de population et de mode de gestion des services. Sur l'ensemble des services présents dans le référentiel, 859 services d'eau potable (soit 79% de la population desservie) et 654 services d'assainissement collectif (soit 71% de la population raccordée) ont enregistré leurs données de performance dans la base de l'observatoire. Ce sont donc ces deux échantillons qui serviront de base pour les tests de représentativité.

Dans un premier temps, la représentativité des échantillons « eau potable » et « assainissement collectif » a été testée en termes de nombre de services. Les résultats de ces tests sont résumés dans les [Tableaux 1 et 2](#) ci-dessous.

Tableau 1 : Représentativité de l'échantillon "eau potable" en termes de nombre de services pour le bassin Seine-Normandie

Eau potable	Référentiel 2009	Echantillon 2009	Proportion
Nb total services	3076	859	28%
dont en gestion déléguée	1276 (41%)	534 (62%)	42%
dont en gestion directe	1763 (57%)	325 (38%)	18%

Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) – 2009

Remarque: Pour tous les tableaux les populations sont données en millions d'habitants

La représentativité de l'échantillon « eau potable » en termes de nombre de services n'est pas satisfaisante. En effet, seule une faible part (18%) des services en gestion directe est renseignée.

Tableau 2 : Représentativité de l'échantillon "assainissement collectif" en termes de nombre de services pour le bassin Seine-Normandie

Assainissement collectif	Référentiel 2009	Echantillon 2009	Proportion
Nb total services	2917	654	22%
dont en gestion déléguée	1034 (35%)	382 (58%)	37%
dont en gestion directe	1855 (64%)	272 (42%)	15%

Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) - 2009

La représentativité de l'échantillon « assainissement collectif » en termes de nombre de services est également insatisfaisante, du fait d'un trop faible taux de renseignement (15%) des services en gestion directe.

1.2 Représentativité de la base des indicateurs de performance en termes de population

Le critère du nombre de services étant insuffisant avec moins de 30% des services renseignés, la représentativité des échantillons « eau potable » et « assainissement collectif » a ensuite été testée en termes de population. Les résultats sont résumés dans les [Tableaux 3 et 4](#) ci-dessous.

Tableau 3 : Représentativité de l'échantillon "eau potable" en termes de population totale pour le bassin Seine-Normandie

Eau potable	Référentiel 2009	Echantillon 2009	Proportion
Population totale (Mhab)	17,8	14,1	79%
dont population en gestion déléguée (Mhab)	11,9 (67%)	9,6 (68%)	80%
dont population en gestion directe (Mhab)	5,7 (32%)	4,5 (32%)	79%

Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) - 2009

L'échantillon est ici représentatif de la population totale du bassin Seine-Normandie.

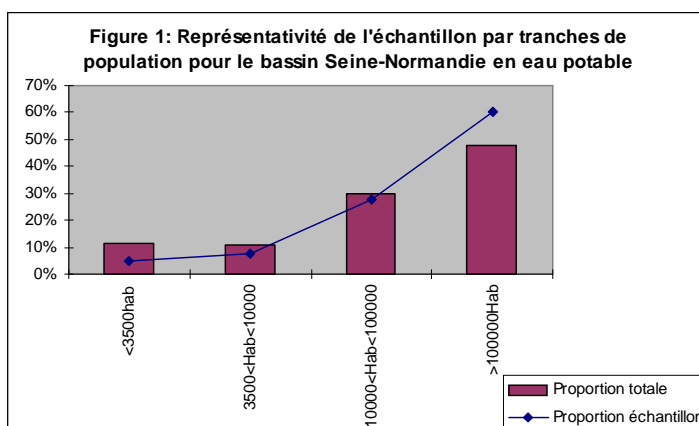
Tableau 4 : Représentativité de l'échantillon "assainissement collectif" en termes de population totale pour le bassin Seine-Normandie

Assainissement collectif	Référentiel 2009	Echantillon 2009	Proportion
Population totale (Mhab)	17,1	12,1	71%
dont population en gestion déléguée (Mhab)	6,3 (37%)	4,2 (35%)	66%
dont population en gestion directe (Mhab)	10,7 (63%)	7,9 (65%)	74%

Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) - 2009

Il en est de même pour la population raccordée à un service d'assainissement collectif.

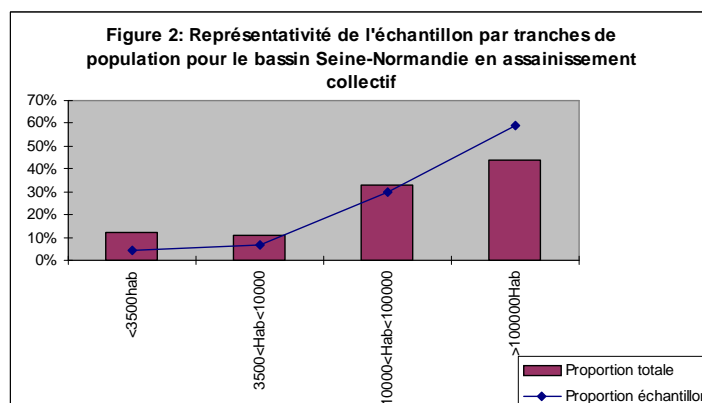
Pour affiner les tests de représentativité, les deux échantillons ont été étudiés en créant des classes de population. Les services ont été groupés en quatre tranches de population : « moins de 3 500 habitants », « de 3 500 à 10 000 habitants », « de 10 000 à 100 000 habitants » et « plus de 100 000 habitants ». Les résultats des tests sont représentés dans les *Figures 1 et 2*.



Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) - 2009

Le test pour l'échantillon « eau potable » conclut que ce dernier est représentatif de la population par tranches puisque les résultats sont très proches entre les proportions totales et les proportions de l'échantillon. Cependant, on observe sur le graphe ci-contre une sur-représentation des services de plus de 100 000 habitants et une sous-représentation des services de moins de 3 500 habitants et dans une moindre mesure de ceux entre 3 500 et 10 000 habitants.

Cela est conforme aux résultats qu'on obtient au niveau national. Les services desservant une large population sont sur-représentés contrairement aux services plus petits qui sont en sous-représentation.



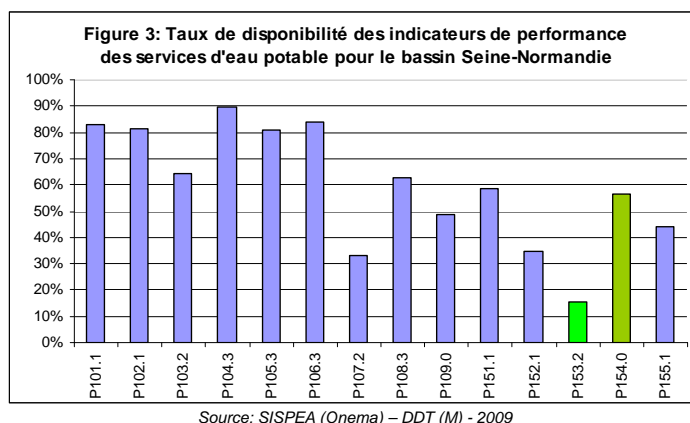
Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) - 2009

Le test pour l'échantillon « assainissement collectif » offre les mêmes observations et amène aux mêmes conclusions avec des proportions du même ordre de grandeur.

1.3 Taux de disponibilité des indicateurs de performance

Après s'être assuré de la représentativité de l'échantillon de services ayant complété la base de données des indicateurs de performance, le taux de disponibilité de ces derniers a été évalué pour l'eau potable et pour l'assainissement collectif.

La figure ci-dessous (*Figure 3*) présente le taux de disponibilité des indicateurs de performance pour les services d'eau potable. Il a été décidé d'exploiter tous les indicateurs dont le taux de disponibilité est supérieur à 25%, ce seuil assurant une représentativité satisfaisante de la donnée. En conséquence, l'indicateur descriptif « durée d'extinction de la dette » (P153.2) n'a pu être exploité compte tenu de son faible taux de disponibilité (16%), la représentativité de cette donnée ayant été jugée trop aléatoire.



Notons que l'indicateur de performance « taux d'impayés sur les factures d'eau » (P 154.0), malgré un taux de disponibilité de 56%, n'a pu être exploité pour établir une moyenne représentative. En effet, pour consolider cet indicateur, il faut disposer de la variable de performance « somme des abandons de créances et versements à un fond de solidarité » (VP119) qui n'est renseignée que pour 10% des services.

Pour mémoire, la liste des indicateurs de performance réglementaires pour le service d'eau potable est rappelée dans le tableau ci-dessous (*Tableau 5*) :

Tableau 5 : Indicateurs de performance réglementaires – Services d'eau potable

Code	Nom de l'indicateur
P101.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées en ce qui concerne la microbiologie
P102.1	Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées en ce qui concerne les paramètres physico-chimiques
P103.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable
P104.3	Rendement du réseau de distribution
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés
P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau
P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable
P108.3	Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau
P109.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité
P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées
P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés
P153.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité
P154.0	Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente
P155.1	Taux de réclamations

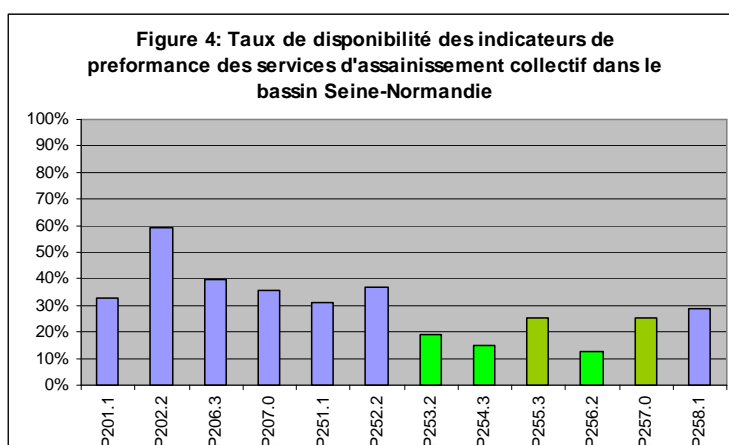
Source : Décret et arrêté du 2 mai 2007 relatifs aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement

La figure ci-dessous (*Figure 4*) présente le taux de disponibilité des indicateurs de performance pour les services d'assainissement collectif. Le même seuil de taux de disponibilité de 25% a été appliqué pour les indicateurs descriptifs et de performance des services d'assainissement collectif. En conséquence, les

indicateurs descriptifs « taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées » (P253.2), « conformité des performances des équipements d'épuration » (P254.3) et « durée d'extinction de la dette » (P256.2) n'ont pu être exploités compte tenu de leur faibles taux de disponibilité (respectivement 19%, 15% et 13%), la représentativité de ces données ayant été jugée insuffisante.

Les trois indicateurs P202.3, P204.3 et P205.3 ont une disponibilité quasiment nulle car ils ne sont pas renseignés directement par les services d'assainissement mais par les services de l'Etat. Ils ne seront donc pas traités dans ce rapport.

Notons que les indicateurs de performance « connaissance des rejets au milieu naturel » (P255.3) et « taux d'impayés sur les factures d'eau », malgré des taux de disponibilité de 25%, n'ont pu être exploités pour établir une moyenne représentative. En effet, pour consolider ces indicateurs, il faut disposer des variables de performance « épargne brute annuelle » (VP183) et « chiffre d'affaire TTC » (VP186) qui ne sont renseignées que pour 7% et 8% des services.



La liste des indicateurs de performance réglementaire pour le service d'assainissement collectif est rappelée dans le tableau ci-dessous ([Tableau 6](#)):

Tableau 6 : Indicateurs de performance réglementaires – Service d'assainissement collectif

Code	Nom de l'indicateur
P201.1	Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées
P202.2	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées
P203.3	Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifié par le décret du 2 mai 2006
P204.3	Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifié par le décret du 2 mai 2006
P205.3	Conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions définies en application du décret 94-469 du 3 juin 1994 modifié par le décret du 2 mai 2006
P206.3	Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation
P207.0	Montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité
P251.1	Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers
P252.2	Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100km de réseau
P253.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées
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
P255.3	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées
P256.2	Durée d'extinction de la dette de la collectivité
P257.0	Taux d'impayés sur les factures de l'année précédente
P258.1	Taux de réclamations

Source : Décret et arrêté du 2 mai 2007 relatifs aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement

2 Analyse descriptive des services publics d'eau et d'assainissement

2.1 Panorama de l'organisation et de la gestion des services d'eau potable

En 2009, 3076 services publics d'eau potable desservent 17,8 millions d'habitants pour le bassin Seine-Normandie. Ces chiffres sont précisés dans le [Tableau 7](#).

Tableau 7 : Les services d'eau potable dans le bassin Seine-Normandie

	Eau Potable
Nb tot de services	3076
% France	22%
Pop totale (Mhab)	17,8
% France	28%

Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) – 2009

Notons que toutes les analyses décrivant l'organisation générale des services publics d'eau et d'assainissement sont exprimées à la fois en termes de population et de nombre de services, le référentiel de l'observatoire étant exhaustif.

2.1.1 Des services majoritairement gérés directement par la collectivité compétente mais une population majoritairement desservie par un délégataire

Près de 60% des services publics d'eau potable sont gérés directement par la collectivité compétente en matière d'eau potable. En termes de population, le rapport s'inverse puisque près de 70% de la population de Seine-Normandie est desservie en eau potable par un service géré par un délégataire. Ces chiffres correspondent à la tendance nationale. Le [Tableau 8](#) résume l'importance relative de ces deux formes de gestion pour le bassin Seine-Normandie.

Tableau 8 : Mode de gestion des services d'eau potable dans le bassin Seine-Normandie

	Eau Potable	Eau Potable (France)
Nb de services en gestion déléguée	1276 (42%)	4408 (31%)
Pop en gestion déléguée (Mhab)	11,9 (68%)	36,1 (59%)
Nb de services en gestion directe	1763 (58%)	9809 (69%)
Pop en gestion directe (Mhab)	5,7 (32%)	24,8 (41%)

Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) - 2009

Ces résultats soulignent le fait que les services d'eau potable de petite taille ont tendance à être gérés directement par la collectivité publique. En revanche, les gros services ont davantage recours à la délégation de service public.

La régie est de très loin la forme de gestion directe la plus représentée (93% des services et 91% de la population en gestion directe). L'affermage est la forme de gestion déléguée dominante (97% des services mais seulement 57% de la population en gestion déléguée). Ces différents modes de gestion sont présentés dans le [Tableau 9](#).

Tableau 9 : Les formes de gestion des services d'eau potable dans le bassin Seine-Normandie

	Eau Potable
Nb de services en régie	1646
Pop en régie (Mhab)	5,2
Nb de services en gérance	53
Pop en gérance (Mhab)	0,3
Nb de services en régie avec prestations de service	63
Pop en régie avec prestations de service (Mhab)	0,2
Nb de services en affermage	1243
Pop en affermage (Mhab)	6,9
Nb de services en concession	31
Pop en concession (Mhab)	1,0
Nb de services en régie intéressée	2
Pop en régie intéressée (Mhab)	4,0

Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) - 2009

2.1.2 70% de la population de Seine-Normandie desservie par un service d'eau intercommunal

Près de 70% de la population de Seine-Normandie est desservie par un système d'eau potable organisé en intercommunalité. Les services d'eau intercommunaux restent peu nombreux, ne représentant qu'un peu plus d'un tiers de l'ensemble des services publics d'eau potable en Seine-Normandie. On observe une tendance assez similaire aux chiffres nationaux comme le montrent les résultats du [Tableau 10](#).

Tableau 10 : Les services communaux et intercommunaux d'eau potable dans le bassin Seine-Normandie

	Eau Potable	Eau Potable (France)
Nb de services communaux	1952 (63%)	10122 (71%)
Pop en service communal (Mhab)	5,6 (32%)	18,6 (29%)
Nb de services intercommunaux	1124 (37%)	4 169 (29%)
Pop en service intercommunal (Mhab)	12,1 (68%)	44,9 (71%)

Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) - 2009

On observe une majorité de syndicats (83%) qui dessert la majorité de la population (74% pour l'eau potable). Le [Tableau 11](#) compare ces résultats avec les chiffres obtenus au niveau national. La tendance est différente de la tendance nationale en termes de population avec des syndicats de plus grosse taille et des communautés qui desservent moins d'habitants. Une communauté dessert en moyenne 16 000 habitants et un syndicat d'eau 9 500. La différence de taille entre les deux types de structures est moins importante que pour le reste du territoire français.

Tableau 11 : Les Communautés et Syndicats d'eau potable dans le bassin Seine-Normandie

	Eau Potable	Eau Potable (France)
Nb de communautés	196 (17%)	606 (15%)
Pop en communautés (Mhab)	3,2 (26%)	16,1 (36%)
Nb de syndicats	928 (83%)	3563 (85%)
Pop en syndicats (Mhab)	9,0 (74%)	28,8 (64%)

Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) - 2009

2.1.3 Un prix moyen de l'eau potable de 2,05 euro/m³

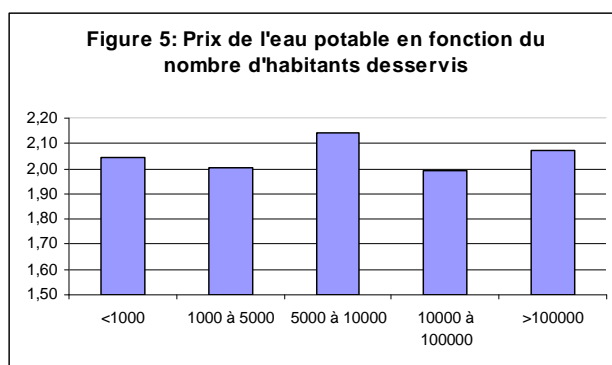
Le prix moyen de l'eau potable en 2009 est de 2,05 euros TTC/m³, soit une facture annuelle de 246 euros sur la base d'une consommation annuelle de 120 m³. On a un prix relativement élevé (+8%) si on regarde la moyenne française (1,90 euro/m³).

On constate que le prix moyen de l'eau potable est plus élevé lorsque le service est intercommunal puisqu'il s'établit à 2,16 euros TTC/m³ (contre 1,82 euros TTC/m³, soit 19% de plus, pour les services d'eau communaux). Ce résultat peut être expliqué notamment par un habitat souvent plus dispersé dans le cas d'une intercommunalité. Cet effet "dispersion de l'habitat" contrebalancerait l'effet "économie d'échelle" attendu.

On observe que le prix moyen de l'eau potable est plus élevé (2,19 contre 1,78 euros TTC/m³, soit 23% de plus) lorsque la gestion du service est déléguée à un opérateur. On note une grande hétérogénéité des prix moyens, tout comme le montre les observations au niveau national.

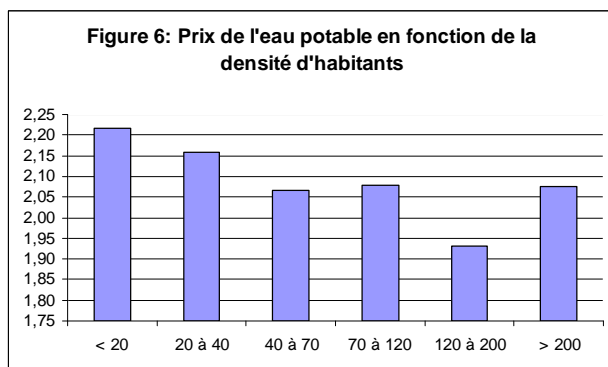
Des pistes d'explication peuvent être avancées. Les collectivités auraient, par exemple, souvent recours à la délégation de service public lorsque la production d'eau potable est rendue complexe du fait d'une eau brute de mauvaise qualité (traitement des problèmes de pesticides ou ressource provenant d'eau de surface). De plus, les opérateurs privés ont des charges spécifiques (impôts sur les sociétés, dépenses de recherche et développement) que ne supportent pas les services en gestion directe. Par ailleurs, le rendement moyen est supérieur lorsque le service est délégué, ce qui suppose la mobilisation de moyens humains et financiers importants.

On observe que le prix moyen varie en fonction de la taille du service, comme le montrent les résultats de la [Figure 5](#). Cependant, il est plus faible pour les services de très petite taille et ceux de très grande taille. Deux raisons peuvent expliquer ces différences de prix, la faible complexité technique des réseaux desservant peu de population et les économies d'échelle pour les services les plus grands. On retrouve la tendance nationale avec des prix plutôt faibles pour les très petits services et des prix qui décroissent avec la taille du service pour les services plus importants, mais les écarts de prix sont moins importants que ceux que l'on peut observer au niveau national.



Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) - 2009

On observe des prix globalement plus élevés pour les services ruraux (< 40 habitants par km) que pour les services urbains (>120 habitants par km) (critère de densité d'habitants). La tendance globale pour le bassin Seine-Normandie est une décroissance en fonction de la densité avec des valeurs qui restent cependant élevées pour les services les plus urbains et qui peuvent traduire la nécessité de gros investissements techniques et logistiques ([Figure 6](#)).



Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) - 2009

Les services les plus ruraux (densité inférieure à 20 habitants/km) déploient en moyenne 75 mètres de canalisations pour desservir un habitant, alors que les services ultra-urbains (densité supérieure à 200 habitants) ne mobilisent que 2 mètres.

2.2 Panorama de l'organisation et de la gestion des services publics d'assainissement collectif

En 2009, 2917 services publics d'assainissement collectif desservent 17,1 millions d'habitants pour le bassin Seine-Normandie. Ces chiffres sont précisés dans le [Tableau 12](#).

Tableau 12 : Les services d'assainissement collectif dans le bassin Seine-Normandie

	Assainissement Collectif
Nb tot de services	2917
% France	17%
Pop totale (Mhab)	17,1
% France	28%

Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) – 2009

2.2.1 Prédominance de la gestion directe

Près de 65% de la population connectée à l'assainissement collectif est raccordée à un service géré directement par la collectivité compétente. Comme au niveau national, le recours à la gestion déléguée est plus important (42% des services contre 36%) pour les services d'eau potable que pour les services d'assainissement collectif. Le [Tableau 13](#) résume l'importance relative de ces deux formes de gestion pour le bassin Seine-Normandie.

Tableau 13 : Mode de gestion des services d'assainissement collectif dans le bassin Seine-Normandie

	Assainissement collectif	Assainissement Collectif (France)
Nb de services en gestion déléguée	1034 (36%)	3908 (23%)
Pop en gestion déléguée (Mhab)	6,3 (37%)	24,1 (42%)
Nb de services en gestion directe	1855 (64%)	13320 (77%)
Pop en gestion directe (Mhab)	10,7 (63%)	33,2 (58%)

Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) – 2009

La régie est de très loin la forme de gestion directe la plus représentée (93% des services et 96% de la population en gestion directe). L'affermage est la forme de gestion déléguée dominante (près de 100% des services et 97% de la population pour l'assainissement collectif en gestion déléguée). Ces différents modes de gestion sont présentés dans le [Tableau 14](#).

Tableau 14 : Les formes de gestion des services d'assainissement collectif dans le bassin Seine-Normandie

	Assainissement Collectif
Nb de services en régie	1723
Pop en régie (Mhab)	10,3
Nb de services en gérance	15
Pop en gérance (Mhab)	0,0
Nb de services en régie avec prestations de service	117
Pop en régie avec prestations de service (Mhab)	0,4
Nb de services en affermage	1031
Pop en affermage (Mhab)	6,1
Nb de services en concession	1
Pop en concession (Mhab)	0,0
Nb de services en régie intéressée	2
Pop en régie intéressée (Mhab)	0,2

Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) – 2009

2.2.2 Des services d'assainissement collectif intercommunaux assez peu nombreux mais qui desservent 70% de la population raccordée

Parmi la population raccordée à un service d'assainissement collectif, 70% est desservie par un service intercommunal. Cependant, les services d'assainissement collectif intercommunaux demeurent assez peu nombreux puisqu'ils ne représentent qu'un peu plus de 20% de l'ensemble des services publics d'assainissement collectif. Les services intercommunaux moins nombreux sont logiquement des services de taille plus importante. On observe une tendance assez proche des chiffres nationaux comme le montrent les résultats du [Tableau 15](#).

Tableau 15 : Les services communaux et intercommunaux d'assainissement collectif dans le bassin Seine-Normandie

	Assainissement Collectif	Assainissement Collectif (France)
Nb de services communaux	2283 (78%)	14856 (85%)
Pop en service communal (Mhab)	5,2 (30%)	20,9 (35%)
Nb de services intercommunaux	634 (22%)	2 532 (15%)
Pop en service intercommunal (Mhab)	11,9 (70%)	39,6 (65%)

Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) - 2009

Par ailleurs, on observe une prédominance des structures syndicales par rapport aux EPCI à fiscalité propre en nombre de services (62%) qui desservent la majorité de la population (61%), comme le montrent les résultats du [Tableau 16](#). La tendance est différente de la tendance nationale en termes de population avec des syndicats de plus grosse taille et des communautés qui desservent moins d'habitants. En conséquence, la taille moyenne de ces deux types de structures intercommunales est extrêmement proche, ce qui est une particularité du bassin Seine-Normandie: un EPCI à fiscalité propre dessert en moyenne 17 000 habitants tandis qu'un syndicat d'assainissement collectif dessert en moyenne 16 000 habitants. Cf. [Tableau 16](#)

Tableau 16 : Les Communautés et Syndicats d'assainissement collectif dans le bassin Seine-Normandie

	Assainissement Collectif	Assainissement Collectif (France)
Nb de communautés	238 (38%)	990 (39%)
Pop en communautés (Mhab)	4,1 (39%)	23,6 (62%)
Nb de syndicats	393 (62%)	1537 (61%)
Pop en syndicats (Mhab)	6,4 (61%)	14,6 (38%)

Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) - 2009

2.2.3 Un prix moyen de l'assainissement collectif de 1,80 euros TTC/m³

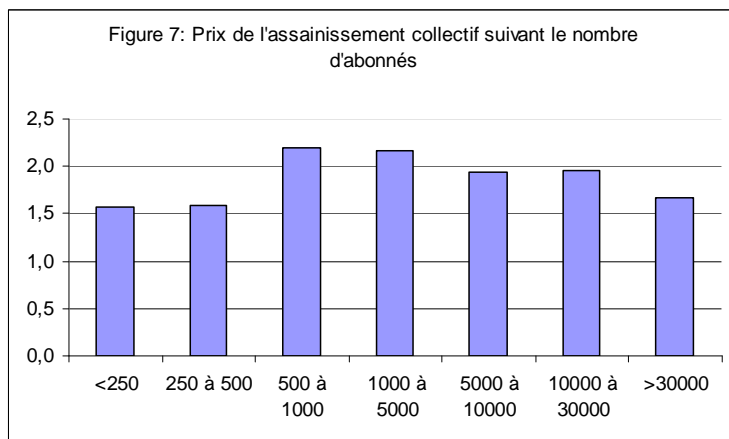
Le prix moyen de l'assainissement collectif en 2009 est de 1,80 euros TTC/m³, soit une facture annuelle de 215,60 euros sur la base d'une consommation de 120m³. Le prix moyen est relativement moins élevé (-4%) que la moyenne nationale (1,72 euros TTC/m³).

On constate que le prix moyen de l'assainissement collectif est bien plus faible lorsque le service est communal puisqu'il s'établit à 1,68 euros TTC/m³ (contre 1,87 euros TTC/m³ pour les services d'eau intercommunaux, soit 10% de moins). L'effet "dispersion de l'habitat " semble contrebalancer l'effet "économie d'échelle ".

On observe un prix moyen de l'assainissement collectif considérablement plus élevé (1,91 contre 1,71 euros TTC/m³, soit 12% de plus) lorsque la gestion du service est déléguée à un opérateur. La tendance est la même qu'au niveau national mais les écarts de prix diffèrent (1,75 contre 1,70 pour la gestion déléguée pour la France). On note une grande hétérogénéité des prix moyens, tout comme le montrent les observations au niveau national.

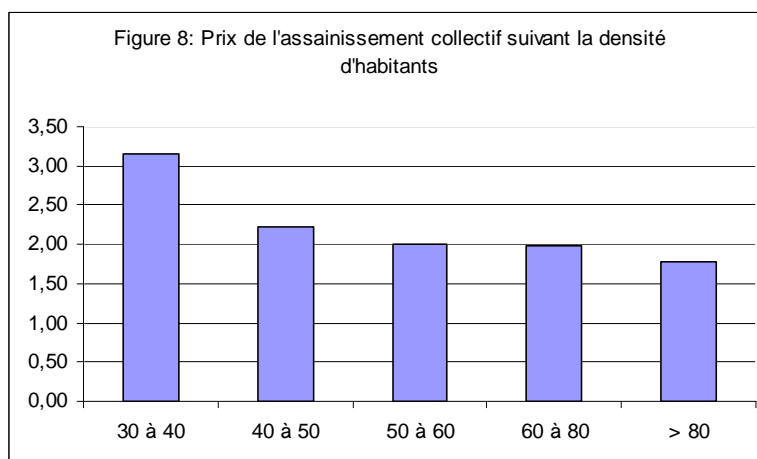
Des pistes d'explication peuvent être avancées. Les collectivités auraient souvent recours à la délégation de service public quand le traitement des eaux usées est complexe du fait d'exigences réglementaires contraignantes. De plus, les opérateurs privés ont des charges spécifiques (impôts sur les sociétés, dépenses de recherche et développement) que ne supportent pas les services en gestion directe. Il est intéressant de noter que le prix de l'assainissement collectif pour les services intercommunaux est le même que le prix moyen constaté sur l'ensemble des services, quels que soient leurs modes de gestion.

L'observation du prix suivant la taille du service (nombre d'abonnés desservis) fait apparaître deux tendances observables sur la [Figure 7](#) : un prix assez stable, voire en légère hausse jusqu'à 1000 abonnés et une large décroissance du prix au-delà de 1000 abonnés.



Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) - 2009

Comme au niveau national, le prix est globalement décroissant avec l'augmentation de la densité d'abonnés. Notons que ces résultats pâtissent de données trop peu nombreuses pour les services aux populations les moins denses. Les fourchettes de densité présentées en [Figure 8](#) montrent, comme au niveau national, un prix en baisse suivant la densité.



Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) - 2009

Les services les plus ruraux (densité inférieure à 30 habitants/km) déploient en moyenne 38 mètres de canalisations pour desservir un habitant, alors que les services ultra-urbains (densité supérieure à 80 habitants) ne mobilisent que 5,6 mètres.

3 Analyse des indicateurs de performance des services d'eau et d'assainissement collectif

3.1 Analyse de la performance des services publics d'eau potable

Afin de compléter le panorama descriptif de l'organisation et de la gestion des services, la performance globale de ces derniers a été analysée à l'aide des indicateurs de performance réglementaires.

3.1.1 Connaissance et gestion patrimoniales: un enjeu majeur pour les services d'eau

Dans un contexte de diminution des consommations d'eau potable, d'exigence croissante des normes sanitaires et environnementales nationales et européennes, et de vieillissement des infrastructures des services, la connaissance et la gestion patrimoniales constituent une problématique centrale de la politique des services publics d'eau et d'assainissement.

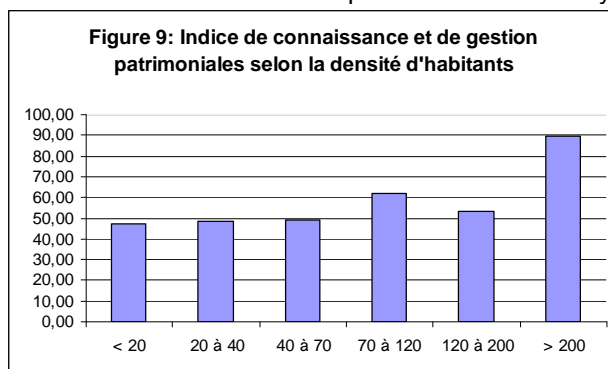
L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale (**P103.2**), qui évalue le niveau de connaissance des réseaux et la qualité de la gestion patrimoniale, montre que des progrès restent à faire. En effet, l'indice moyen, noté sur 100 points, s'établit à 63 pour l'ensemble des services d'eau potable. Il est toutefois assez largement supérieur à la moyenne française qui est de 57. Il varie de façon assez importante avec le mode de gestion du service, comme le montrent les résultats du [Tableau 17](#).

Tableau 17 : Indice de connaissance et de gestion patrimoniales

Ensemble des services d'eau potable	Services d'eau potable en gestion déléguée	Services d'eau potable en gestion directe
62,9	68,2	51,5

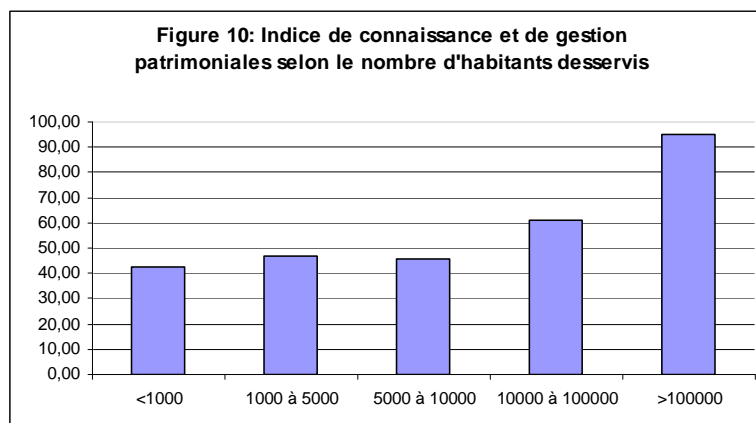
Source : SISPEA (Onema) – DDT(M) – 2009

Les services urbains ont une connaissance et une gestion patrimoniale des réseaux bien plus affirmées que les services ruraux. Notons cependant que ces résultats pâtissent des données trop peu nombreuses pour les services aux populations les moins denses. Mais la tendance observable dans la [Figure 9](#) montre une hausse, comme pour les chiffres nationaux, de la valeur de cet indicateur en fonction de la densité. Pour les services très urbains, l'indice atteint même des valeurs proches de 90 en moyenne.



Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) - 2009

Le critère de taille est tout aussi discriminant comme le présente la [Figure 10](#): les très petits services dépassent à peine les 42 points en moyenne alors que les grands services atteignent en moyenne 95 points. Les très gros services au niveau du bassin Seine-Normandie affichent les valeurs les plus élevées pour cet indicateur.



Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) – 2009

D'après les données de l'observatoire des services publics d'eau et d'assainissement, le rendement moyen du réseau de distribution d'eau (**P104.3**) s'élève à 86% soit très largement au-dessus de la moyenne nationale (76%). Cela signifie que le volume des pertes d'eau est estimé à 14%, soit moins d'un litre sur six litres d'eau mis en distribution.

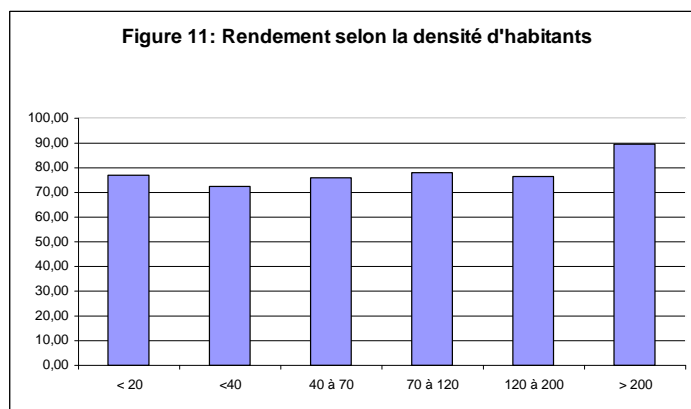
A la différence de la tendance nationale (77% en gestion déléguée contre 74% en gestion directe), on observe des valeurs moyennes plus élevées de cet indicateur pour les services en gestion directe. Ces résultats sont présentés dans le [Tableau 18](#) ci-dessous.

Tableau 18: Rendement moyen du réseau en fonction de l'organisation et du mode de gestion du service pour le bassin Seine-Normandie

Ensemble des services d'eau potable	Services d'eau potable en gestion déléguée	Services d'eau potable en gestion directe
85,6	85,1	86,5

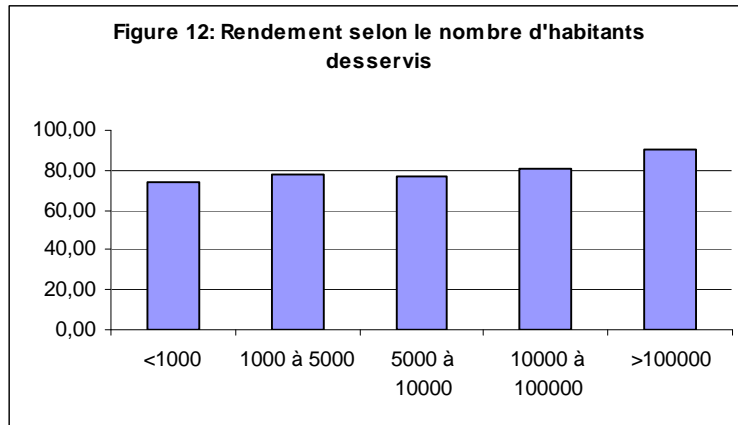
Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) – 2009

L'observation selon la densité montre également une variabilité du rendement (entre 73% et 89%). Ce dernier est globalement croissant avec la densité, atteignant 89,5% pour les services les plus urbains. Le faible nombre de données pour les services les plus ruraux nous oblige à traiter ces résultats avec prudence.



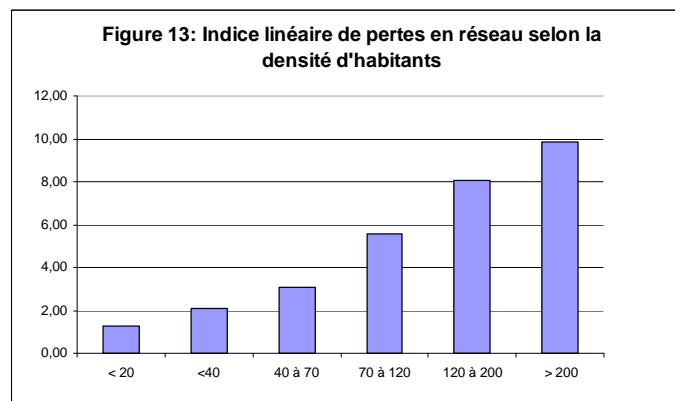
Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) – 2009

L'analyse des valeurs suivant la taille met en avant une performance meilleure pour les services desservant plus de 100 000 habitants (90%) que pour les autres catégories (entre 74 et 81%). La tendance globale observée en [Figure 12](#) est la même qu'au niveau national, à savoir une croissance de l'indicateur suivant la taille du service.



Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) – 2009

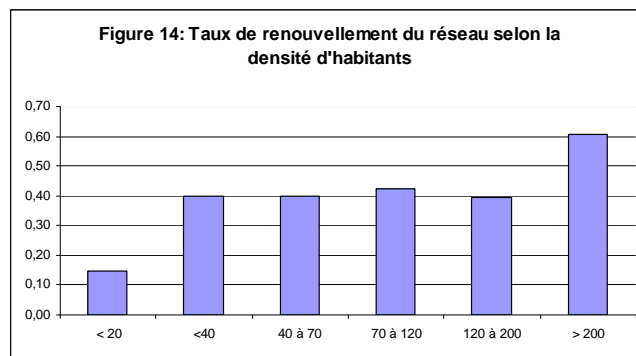
Le rendement est influencé par deux paramètres : l'évolution des consommations et les volumes non distribués. Ainsi, il ne peut seul refléter la performance et la qualité de gestion du réseau. Il doit être mis en regard de l'indice linéaire de pertes (**P105.3**) qui permet de connaître les pertes en eau par km de canalisation. L'indice moyen est de 5,0 m³/km/j (3,9 m³/km/j au niveau national). La valeur et l'évolution de cet indicateur sont le reflet de la politique de maintenance et de renouvellement du réseau qui vise à lutter contre les fuites d'eau en réseau. L'indice linéaire de pertes augmente avec la densité du réseau, c'est-à-dire avec le nombre d'habitants par km de canalisation. Ces caractéristiques physiques et techniques différentes constituent des facteurs explicatifs des écarts constatés entre les niveaux de l'indice linéaire de pertes moyen d'un service à l'autre.



Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) - 2009

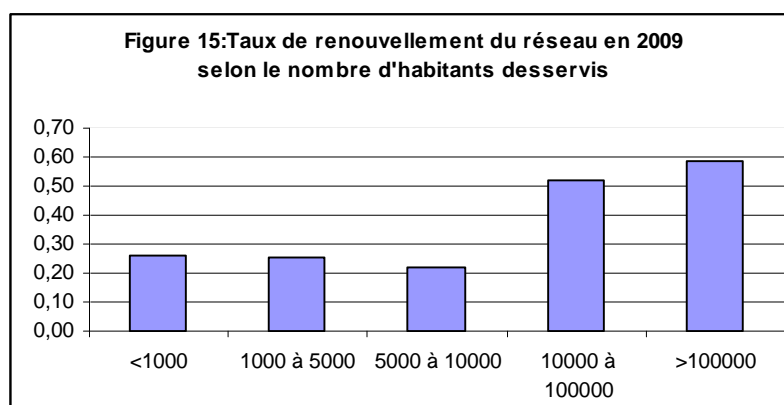
La valeur de l'indice linéaire de pertes en réseau croît avec la taille ou la densité du service (*Figure 13*). Ce constat est connu et ne peut être interprété comme une mauvaise performance des services très urbains ou de très grande taille comme en attestent les valeurs de rendement évoquées précédemment. Cela s'explique par la définition même de l'indice : rapport des volumes non consommés sur le linéaire de réseau. Cela induit un phénomène de concentration des fuites sur un linéaire réduit pour les services urbains, et un phénomène de dilution pour les services à habitat diffus. La tendance observée est donc inhérente aux modalités de calcul de l'indice. L'interprétation des niveaux de pertes d'eau en réseau nécessite une approche plus experte, au cas par cas.

Parallèlement à l'amélioration des performances du réseau, se pose également la question de l'entretien et du remplacement de celui-ci. Le taux de renouvellement moyen des réseaux (**P107.2**) sur les cinq dernières années est estimé à 0,43% pour les services d'eau potable (contre 0,61% au niveau national). Cela signifie, qu'à effort constant, il faudrait 230 ans pour renouveler entièrement les canalisations d'eau potable. Ce taux est une moyenne globale qui minimise les disparités entre services.



Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) - 2009

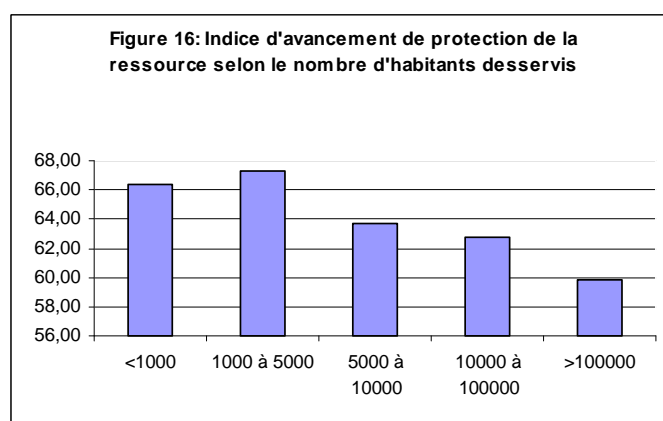
Les services très urbains (densité supérieure à 200 habitants/km de réseau) ont une activité affirmée en matière de renouvellement de leurs infrastructures avec un taux annuel moyen de 0,61% (Figure 14). Ils se distinguent très nettement des autres catégories. Cette observation est cohérente avec les résultats nationaux en matière de connaissance et de gestion patrimoniales.



Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) - 2009

On note un niveau d'activité qui croît avec le nombre d'habitants desservis, comme le montrent les résultats en Figure 15. Les gros services apparaissent nettement plus actifs que les autres.

Enfin, l'indice moyen d'avancement de protection de la ressource (P108.3), noté sur 100, est évalué à 62 (contre 76 au niveau national). Cet indice caractérise le niveau d'avancement de la démarche administrative et opérationnelle de protection du ou des points de prélèvement dans le milieu naturel.



Source: SISPEA (Onema) – DDT (M) - 2009

La segmentation de l'échantillon suivant la taille (Figure 16) montre une variabilité de cet indicateur avec des valeurs moyennes moins élevées pour les très grands services.

3.1.2 Gestion financière du service: un endettement mesuré pour des infrastructures de long terme

La durée d'extinction de la dette représente la durée, exprimée en nombre d'années budgétaires, qu'il faudrait au service pour rembourser la totalité du capital des emprunts en cours en y affectant intégralement l'autofinancement brut. Ce ratio met donc en rapport le niveau d'endettement avec le « pouvoir d'achat » dégagé par l'activité d'exploitation pour abonder la section d'investissement du budget.

Les chiffres présentés ci-après sont des moyennes calculées sur l'ensemble des services étudiés dans le cadre de la typologie, soit un échantillon de 147 services. Ils ne constituent donc pas une moyenne représentative.

Le ratio moyen ressort à 2,7 années (contre 5,5 au niveau national) marquant ainsi un endettement mesuré pour les services étudiés

En résumé, on constate un endettement à court terme alors que la durée de vie des infrastructures financées par l'emprunt relève davantage du long terme. Au niveau national il n'y a pas de tendance forte observable pour cet indicateur et la recherche de facteurs explicatifs est délicate car elle nécessite de tenir compte du niveau d'investissement du service ainsi que des modalités de financement.

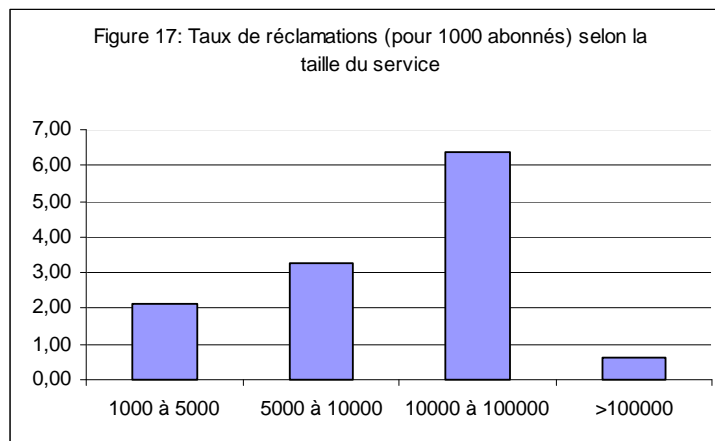
Le taux moyen d'impayés (**P154.0**) des factures d'eau potable est assez faible et s'élève à 0,3% (contre 0,7% au niveau national).

3.1.3 Une bonne qualité de service à l'usager

La qualité du service rendu à l'usager est appréciée à l'aide de plusieurs indicateurs de performance.

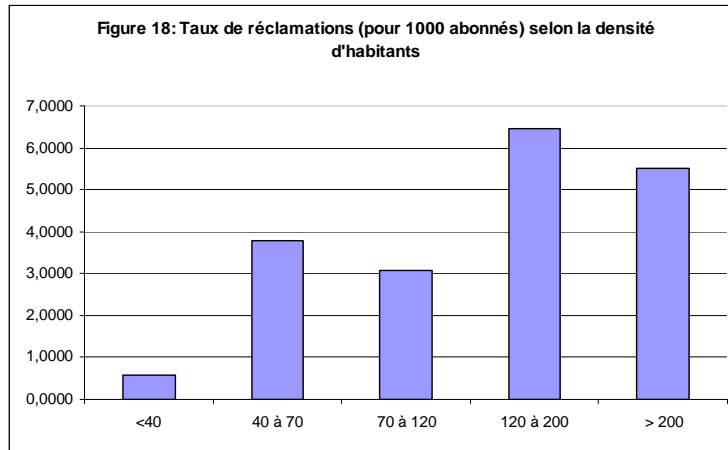
Le taux moyen de réclamation (**P155.1**) s'élève à 7 pour 1000 abonnés (contre 7 au niveau national). Cet indicateur reprend les réclamations écrites (c'est-à-dire reçues sous forme de courrier, mail, fax... par la collectivité ou l'opérateur) de toute nature relatives au service de l'eau, à l'exception de celles qui sont relatives au niveau du prix de l'eau. La mise en place d'un dispositif d'enregistrement et de suivi des réclamations est plus avancée dans les services de grande taille qui disposent plus couramment des ressources informatiques et humaines pour réaliser ce suivi.

Dans le cadre d'une segmentation suivant la taille du service, une variation à la baisse du taux de réclamation est observable avec l'augmentation de la taille de la collectivité. Notons que pour les plus petits services, trop peu de données sont disponibles et les valeurs pour les services de moins de 10000 habitants sont à traiter avec précaution (*Figure 17*).



Source : SISPEA (Onema) – DDT(M) – 2009

La relation entre taux de réclamation et densité esquisse une courbe ascendante (*Figure 18*): le taux de réclamation croît avec la taille du service jusqu'à une densité de 200 habitants par km. Ensuite, ce taux semble diminuer pour les services ayant un caractère très urbain. Globalement, les services urbains semblent présenter un taux de réclamation écrit supérieur aux services ruraux. Notons que pour les plus petits services, trop peu de données sont disponibles. Ces résultats sont donc à analyser avec prudence.



Source : SISPEA (Onema) – DDT(M) – 2009

L'interprétation des résultats est de surcroît délicate. En effet, la non-prise en compte des réclamations par téléphone introduit un biais important. De plus, un certain nombre de valeurs aberrantes a dû être retiré de la base de données, ce qui indique que la caractérisation et l'enregistrement de cet indicateur ne sont pas encore arrivés à maturité. Dans ces conditions, la relation entre la performance du service et le taux de réclamation ne peut être pour l'instant clairement établie.

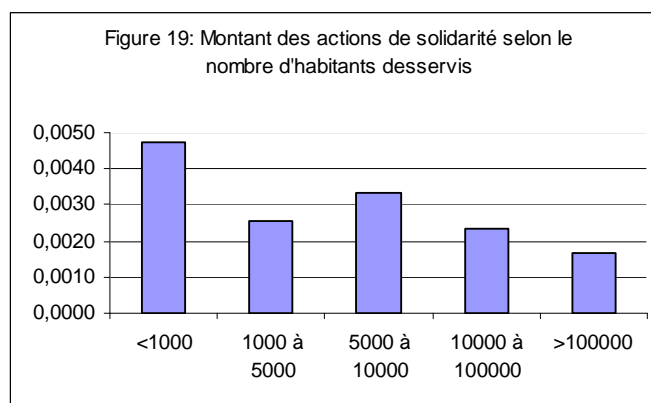
Le montant des actions de solidarité (**P109.0**) est en moyenne de 0,002€/m³, soit 0,1% du prix de l'eau. Ces actions regroupent les abandons de créances à caractère social et les versements effectués aux Fonds de Solidarité Logement (FSL). On note cependant des différences en ce qui concerne les montants alloués à ces actions de solidarité en fonction du mode de gestion des services comme illustré dans le [Tableau 19](#) ci-dessous :

Tableau 19 : Montants des actions de solidarité selon le mode de gestion

Montant des actions de solidarité	Services en gestion déléguée	Services en gestion directe
0,002€/m ³	0,001€/m ³	0,003€/m ³

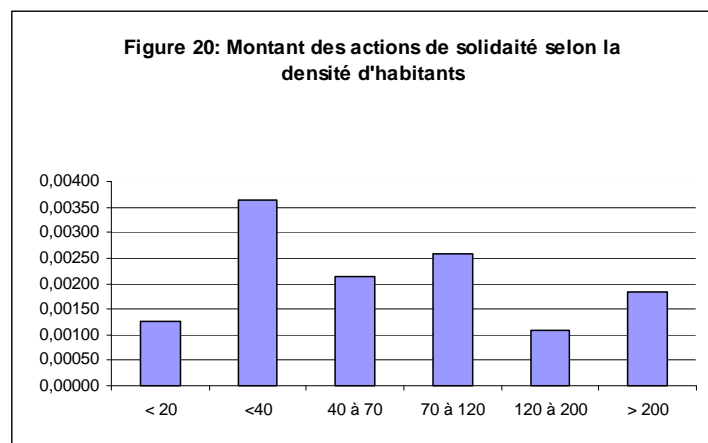
Source : SISPEA (Onema) – DDT(M) – 2009

Si l'on étudie les montants de ces actions en fonction de la taille du service ([Figure 19](#)), on s'aperçoit que les sommes consacrées au financement des actions de solidarité sont plus conséquentes pour les services de petite taille (0,005 €/m³ pour les services de moins de 1000 habitants) que pour les services de taille importante (environ 0,002 €/m³).



Source : SISPEA (Onema) – DDT(M) – 2009

En segmentant l'échantillon suivant la densité d'habitants ([Figure 20](#)), on observe des montants en moyenne plus élevés pour les services ruraux et intermédiaires (entre 0,003 €/m³ à 0,004 €/m³) jusqu'à 120 habitants/km. Pour les services urbains, les montants sont en retrait (entre 0,001 €/m³ et 0,002 €/m³). Notons que pour les services les plus ruraux, trop peu de données sont disponibles.



Source : SISPEA (Onema) – DDT(M) – 2009

Les montants moindres pour les grands services et les services très urbains peuvent sans doute s'expliquer par la desserte d'immeubles collectifs pour lesquels la facture d'eau potable est très souvent intégrée dans les charges de copropriété et les impayés gérés par le syndic. Dans ces cas, les impayés ne sont pas pris en compte pour le calcul de l'indicateur.

Le taux de conformité microbiologique de l'eau du robinet (**P101.1**) est de 99,5%. Près de 32000 prélèvements en microbiologie ont été effectués, et un peu plus de 200 se sont révélés non conformes.

Le taux de conformité physico-chimique de l'eau du robinet (**P102.1**) est de 98,8%. Près de 34000 prélèvements en physico-chimie ont été effectués, et un peu plus de 1600 se sont révélés non conformes. Les différences les plus marquées, et encore s'agit-il d'amplitudes faibles, concernent les paramètres microbiologiques pour lesquels des valeurs croissantes sont observées avec l'augmentation de la densité ([Tableau 20](#)). L'hypothèse peut être formée d'une dégradation de l'eau transportée avec l'augmentation des temps de séjour dans les réseaux ruraux en raison de densités d'habitants desservis faibles ou très faibles.

Tableau 20 : Qualité microbiologique de l'eau distribuée suivant la densité d'habitants

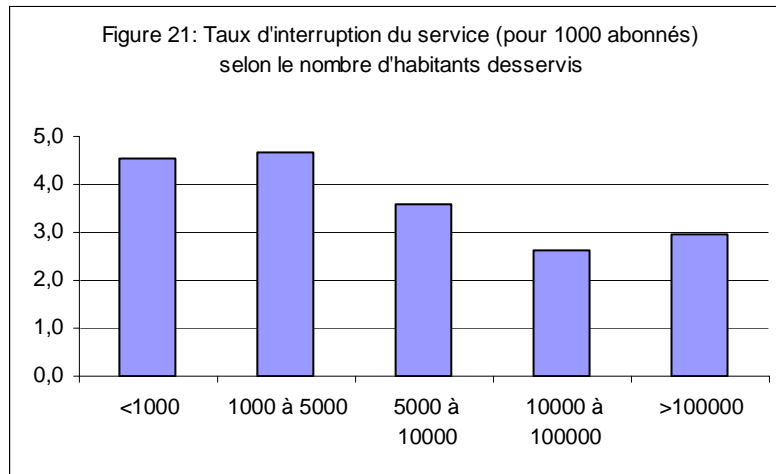
Densité d'habitants (en hab/km)	Qualité microbiologique de l'eau distribuée (en %)
< 20	99,3
20 à 40	99,4
40 à 70	98,7
70 à 120	99,5
120 à 200	99,8
> 200	99,5

Source : SISPEA (Onema) – DDT(M) – 2009

Le taux de respect du délai maximal d'ouverture de branchement pour un nouvel abonné (**P152.1**) s'élève à 99,5% et dépasse la moyenne nationale (98,5%). Suivant le critère de densité d'habitants, les valeurs moyennes de cet indicateur sont comprises entre 99,3% et 100%, et entre 99,5% et 100% suivant la taille, illustrant un haut niveau de performance pour l'ensemble des services.

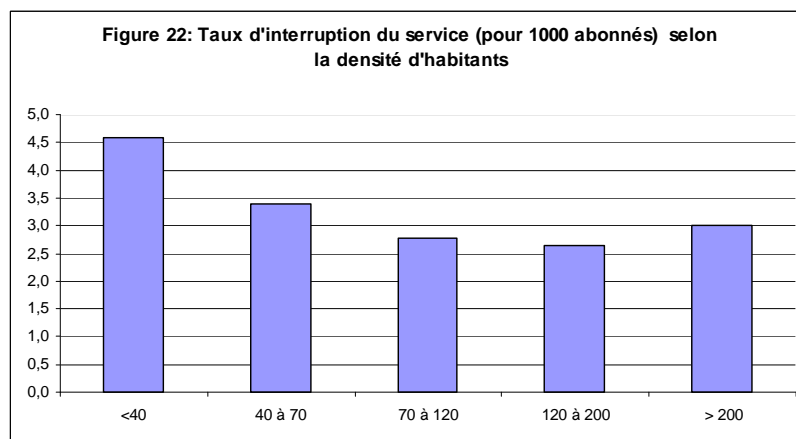
La fréquence des interruptions de service non programmées (**P151.1**) est estimée à 2,9 pour 1000 abonnés, au-dessus de la moyenne nationale (4,43). Cet indicateur recense le nombre de coupures d'eau liées au fonctionnement du réseau public, dont les abonnés concernés n'ont pas été informés à l'avance.

L'observation des valeurs moyennes (exprimées en nombre d'interruptions pour mille abonnés) de cet indicateur suivant la taille du service ([Figure 21](#)) montre une baisse continue du taux d'interruption en fonction de la taille du service.



Source : SISPEA (Onema) – DDT(M) – 2009

De même, en segmentant l'échantillon suivant la densité d'habitants (*Figure 22*), une décroissance du taux d'interruption du service est à signaler. La base de données n'intégrant pas le nombre de fuites réparées annuellement sur le réseau, une corrélation ne peut être faite en l'état avec le caractère « accidentogène » du réseau. Il pourrait être pertinent de collecter à terme cette information.



Source : SISPEA (Onema) – DDT(M) – 2009

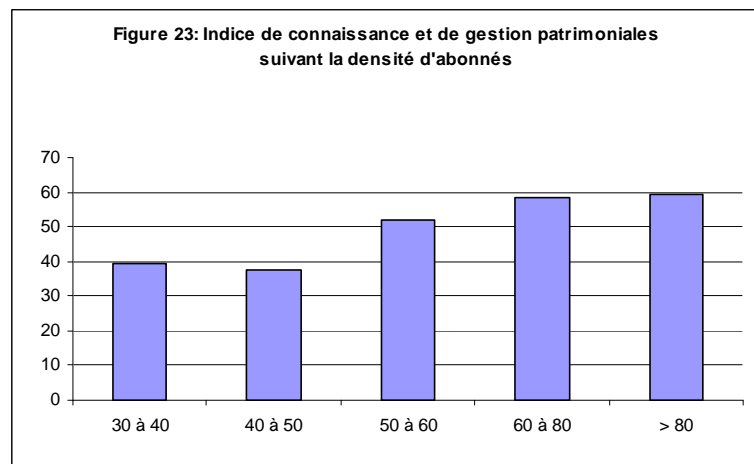
3.2 Analyse de la performance des services publics d'assainissement collectif

Compte tenu d'un plus faible taux de disponibilité des indicateurs de performance et des données descriptives géophysiques, l'analyse concernant la compétence assainissement collectif est plus succincte que pour l'eau potable. Seront donc présentés dans cette partie, la performance globale des services d'assainissement collectif ainsi que la performance des services en fonction de leur taille et de leur densité lorsque la disponibilité et la fiabilité des données le permettent.

Pour la caractérisation de la taille des services publics d'assainissement collectif et la caractérisation de la densité de desserte, le critère « nombre d'abonnés » a été retenu (pour l'eau potable, c'était le nombre d'habitants desservis). La densité d'abonnés est exprimée en nombre d'abonnés desservis ramené au linéaire de collecteurs hors branchements. Ce choix trouve sa justification dans la disponibilité des données et leur fiabilité.

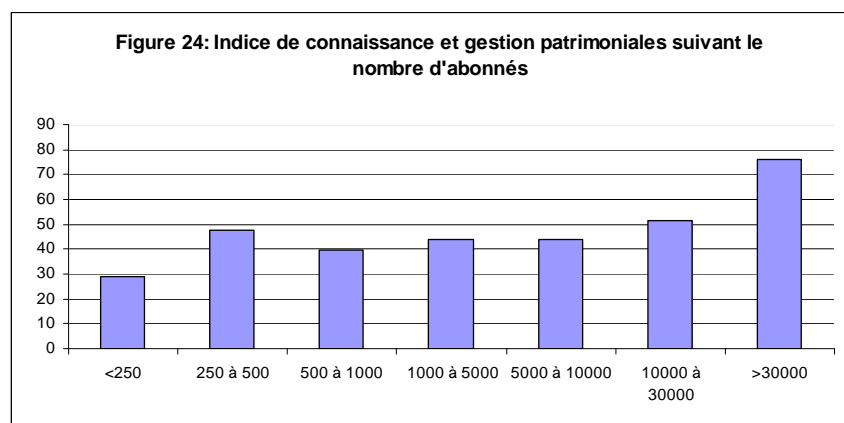
3.2.1 Assainissement collectif: connaître son patrimoine pour mieux le gérer

Le niveau moyen de l'indice de connaissance et de gestion patrimoniales des réseaux d'assainissement (**P202.2**) s'établit à 72 (largement supérieur aux 56 points nationaux) pour l'ensemble des services d'assainissement collectif (contre 63 pour l'eau potable).



Source : SISPEA (Onema) – DDT(M) – 2009

L'indice de connaissance et de gestion patrimoniales s'améliore avec la croissance du nombre d'abonnés du service, comme le montrent les résultats de la [Figure 24](#). Il est ainsi plus élevé pour les services de plus de 10 000 habitants (entre 52 et 76) que pour ceux de moins de 10 000 habitants (entre 29 et 48).



Source : SISPEA (Onema) – DDT(M) – 2009

Le potentiel financier, et donc les moyens matériels et humains mobilisés, semble le critère principal de mise en œuvre des politiques gestionnaires en matière de patrimoine (réseaux).

La performance et la qualité d'entretien du réseau d'eaux usées est appréhendée à l'aide de plusieurs indicateurs.

Le taux de débordement (**P251.1**) renseigne sur la qualité et la continuité du service à l'utilisateur. Il est estimé à partir du nombre de demandes d'indemnisation présentées par des tiers, usagers ou non du service ayant subi des dommages dans leurs locaux résultant de débordements d'effluents causés par un dysfonctionnement du service public. Sa valeur est faible et est évaluée à 0,09 pour 1000 abonnés (0,17 pour la France).

Le nombre de points du réseau nécessitant un curage fréquent (**P252.2**) renseigne, quant à lui, sur l'état et la performance des installations du service. Ce nombre est évalué à 10/100km de réseau en moyenne (13 pour la France).

Le taux de renouvellement moyen des réseaux (**P253.2**) sur les cinq dernières années est estimé à 0,67% pour les services d'assainissement (0,71% pour la France). A effort constant, cela signifie qu'il faudrait près de 150 ans pour renouveler entièrement les canalisations. Ce taux est une moyenne globale qui gomme les disparités entre services.

L'exploitation des données relatives au taux de renouvellement des réseaux de collecte en fonction de la taille ou de la densité du service pose en l'état des soucis de fiabilité.

L'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (**P255.3**), noté sur 120, est évalué à 96,5 (contre 95 pour la France). Cet indice mesure le niveau d'investissement du service dans la connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux d'assainissement, en temps sec et en temps de pluie. Malgré un nombre insuffisant de données, cet indicateur semble être au niveau de la valeur nationale.

Un peu moins de 700000 tonnes de boues ont été produites par les stations d'épuration en 2009, et quasiment 100% de ces boues ont été évacuées selon des filières conformes à la réglementation, à savoir valorisation agricole, compostage, décharge agréée ou incinération.

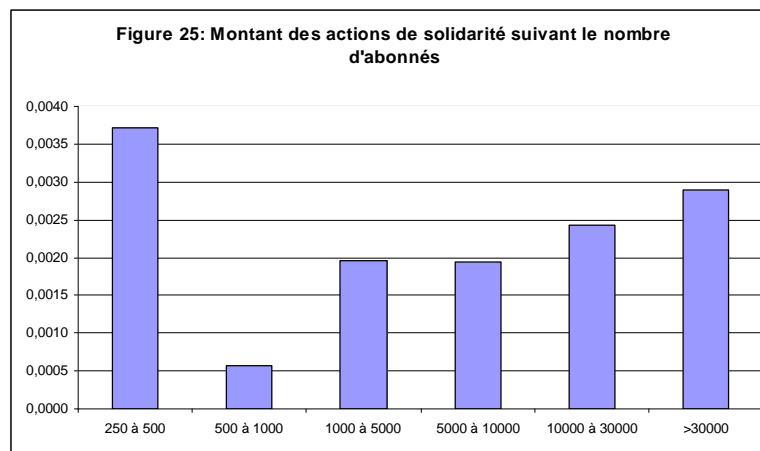
3.2.2 Qualité du service à l'utilisateur et gestion financière

La qualité du service rendu à l'utilisateur est appréciée à l'aide de plusieurs indicateurs de performance.

Le taux moyen de réclamation (**P258.1**) s'élève à 3 pour 1000 abonnés (4,3 pour la France). Cet indicateur reprend les réclamations écrites (c'est-à-dire reçues sous forme de courrier, mail, fax... par la collectivité ou l'opérateur) de toute nature relatives au service de l'assainissement collectif, à l'exception de celles qui sont relatives au niveau du prix.

Le taux d'impayés (**P257.0**) des factures d'assainissement collectif s'élève à 1,5% (0,3% pour l'eau potable). Au niveau national cet indicateur est deux fois plus élevé pour l'assainissement collectif que pour l'eau potable (1,47% contre 0,7%). Ici, il est plus de 5 fois plus élevé. Ce résultat tient pour partie au fait que le montant des actions de solidarité pour l'assainissement collectif est plus important que pour l'eau potable. Il est, en effet, estimé à 0,003€/m³ (0,0038€/m³ pour la France) soit 26% de plus que pour l'eau potable. Ce montant ne représente cependant que 0,2% du prix moyen de l'assainissement collectif.

Le montant alloué par les services d'assainissement collectif à destination des populations en situation de difficulté financière ramené au volume facturé (**P207.0**) croît avec la taille du service (*Figure 25*). Notons que pour les petits services, peu de données sont disponibles.



Source : SISPEA (Onema) – DDT(M) – 2009

La durée d'extinction de la dette des services d'assainissement collectif (**P256.2**) a été calculée sur un échantillon restreint de services. Les chiffres présentés ci-après ne constituent donc pas une moyenne représentative. La durée d'extinction de la dette est faible, avec 3,0 années en moyenne pour les services étudiés (contre 11,25 années pour la France). Cette durée est plus élevée que celle constatée pour l'eau potable et peut traduire l'effort de mise à niveau des infrastructures existantes, la création de nouveaux services ex-nihilo ou l'extension des dessertes. Cette valeur reste cependant à valider compte tenu du faible taux de renseignement de l'indicateur, comme évoqué lors de l'étude de la représentativité des indicateurs (**partie 1.3**). Les caractérisations ci-dessous sont donc à prendre avec prudence.

L'analyse du niveau d'endettement selon la taille du service fait apparaître deux tendances :

- les petits services et les services intermédiaires (moins de 30000 abonnés) ont des durées d'endettement de l'ordre de 5 ans.
- les très grands services (plus de 30000 abonnés) ont un ratio qui semble un peu plus faible (de l'ordre de 3 ans).

4 Perspectives

Ce panorama des services d'eau et d'assainissement pour le bassin Rhin-Meuse, issu du traitement et de l'interprétation des données relatives à l'année 2009 collectées pour la base de données de l'observatoire, a présenté une description de l'organisation, de la gestion et des performances des services au niveau d'un bassin hydrographique. Ce panorama permet ainsi aux acteurs de l'eau concernés de comparer leurs performances avec les moyennes nationales mais aussi avec les résultats observés dans d'autres bassins.

Cet exercice, comme l'analyse au niveau du territoire français complet, a vocation à être reconduit pour proposer un suivi interannuel des services et de leurs indicateurs. L'observatoire deviendra ainsi un outil opérationnel de gouvernance des services par la performance.

Pour davantage d'efficacité, cette démarche novatrice devra faire l'objet d'une réelle appropriation par les collectivités en charge des services publics d'eau et d'assainissement. Elles pourront choisir un nombre restreint d'indicateurs correspondant à leurs enjeux propres et se fixer des objectifs annuels pour chacun des indicateurs retenus. Aujourd'hui, les services, notamment les plus ruraux et ceux de petite taille, sont encore trop peu renseignés. Certains indicateurs devront être plus régulièrement renseignés si on veut pouvoir être en mesure de dresser le panorama le plus proche possible de la réalité. Cela permettra également de mener des analyses plus poussées et de proposer les meilleures recommandations aux différents services d'eau potable et d'assainissement collectif.

Affermage : Contrat par lequel le contractant s'engage à assurer la gestion d'un service public à ses risques et périls contre une rémunération versée par les abonnés du service.

Alimentation en Eau Potable (AEP) : Ensemble des équipements, des services et des actions qui permettent, en partant d'une eau brute, de produire une eau conforme aux normes de potabilité en vigueur, distribuée ensuite aux consommateurs. On considère 5 étapes distinctes dans cette alimentation : prélèvements, captages, traitement pour potabiliser l'eau, adduction (transport et stockage), et distribution au consommateur.

Assainissement : Ensemble des techniques de collecte, de transport et de traitement des eaux usées et pluviales d'une agglomération (assainissement collectif) ou d'une parcelle privée (assainissement autonome) avant leur rejet dans le milieu naturel. L'élimination des boues issues des dispositifs de traitement fait partie de l'assainissement.

Boue d'épuration : Mélange d'eau et de matières solides séparées par des procédés biologiques ou physiques des divers types d'eau qui les contiennent.

Concession de service public : Mode de gestion d'un service public consistant à confier contractuellement la gestion du service ainsi que la construction d'infrastructures à un concessionnaire agissant à ses risques et périls, et rémunéré par une facturation des usagers du service - eau potable, assainissement...

Délégation de service public : Contrat par lequel une personne morale de droit public confie la gestion d'un service public dont elle a la responsabilité à un délégataire public ou privé, dont la rémunération est substantiellement liée au résultat de l'exploitation du service. Le délégataire peut éventuellement être chargé de construire des ouvrages ou d'acquérir des biens nécessaires au service. La différence fondamentale entre un marché public et une délégation de service public résulte du mode de rémunération retenu. Pour un marché public, le paiement est effectué par l'acheteur public. Pour une délégation de service public, la rémunération est tirée de l'exploitation du service qui s'effectue aux risques et périls du délégataire.

Eaux brutes : Eaux superficielles ou souterraines telles qu'elles se présentent dans le milieu naturel avant d'avoir été traitées en vue d'un usage.

Eaux usées : Eaux ayant été utilisées par l'homme. On distingue généralement les eaux usées d'origine domestique, industrielle ou agricole. Ces eaux sont rejetées dans le milieu naturel directement ou par l'intermédiaire de système de collecte avec ou sans traitement. On parle également d'eaux résiduaires.

Etablissement public de coopération intercommunale : Regroupement de communes ayant pour objet l'élaboration de « projets communs de développement au sein de périmètres de solidarité ». Ils sont soumis à des règles communes, homogènes et comparables à celles de collectivités locales. Les communautés urbaines, communautés d'agglomération, communautés de communes, syndicats d'agglomération nouvelle, syndicats de communes et les syndicats mixtes sont des EPCI.

• SIGLES & ABBREVIATIONS

CCSPL : commission consultative des services publics locaux

DDTM : direction départementale des territoires et de la mer

DOM : départements d'outre-mer

EPCI : établissement public de coopération intercommunale

FSL : fonds solidarité logement

LEMA : loi sur l'eau et les milieux aquatiques

ONEMA : office national de l'eau et des milieux aquatiques

RPQS : rapport annuel relatif au prix et à la qualité du service

SEDIF : syndicat des eaux d'Ile de France

SIAAP : syndicat interdépartemental pour l'assainissement de l'agglomération parisienne

SIDEN : syndicat intercommunal des eaux du nord

SISPEA : système d'informations sur les services publics d'eau et d'assainissement

SIVOM : syndicat à vocation multiple

SIVU : syndicat à vocation unique

SOES : service de l'observation et des statistiques

TTC : toutes taxes comprises

TVA : taxe sur la valeur ajoutée

ANNEXE 1

Tableaux récapitulatifs des différents indicateurs de performance pour les bassins métropolitains et pour la France

Tableau récapitulatif des services d'eau et d'assainissement collectif

Nombre de services	Adour-Garonne	Artois-Picardie	Loire-Bretagne	Rhin-Meuse	Rhône-Méditerranée-Corse	Seine-Normandie	TOTAL LIGNE	France entière
Eau potable	1 962	682	2 260	1363	4 738	3076	14081	14291
Assainissement collectif	2375	308	4 837	1268	5 585	2917	17290	17388

Source : SISPEA, DDT(M) - ONEMA 2009

La différence observée entre le nombre de services d'eau et d'assainissement collectif en France et la somme des services d'eau et d'assainissement des différents bassins métropolitains est constituée par les services d'eau et d'assainissement collectif des départements d'outre-mer.

Les deux tableaux ci-dessous récapitulent les moyennes pondérées des indicateurs de performance au niveau de chaque bassin métropolitain ainsi que pour la France entière. Il est à noter que les résultats présentés pour la France entière incluent les départements d'outre-mer et sont calculés sur la base de données provenant de l'observatoire national des services d'eau et d'assainissement datant d'octobre 2011. En revanche, les résultats calculés pour les six bassins métropolitains proviennent de données de l'observatoire plus récentes et donc plus complètes.

Tableau récapitulatif des indicateurs de performance en eau potable

Code Indicateur	Nom de l'indicateur	Adour-Garonne	Artois-Picardie	Loire-Bretagne	Rhin-Meuse	Rhône-Méditerranée-Corse	Seine-Normandie	France entière
P101.1	Conformité microbiologique	97	100	99	99	99	100	98
P102.1	Conformité physico-chimique	96	98	98	99	98	99	97
P103.2	Connaissance et gestion patrimoniales	43	61	52	54	49	63	57
P104.3	Rendement	73	77	80	79	72	86	76
P106.3	Pertes	2,5	7,0	2,1	6,1	7,6	5,0	3,9
P107.2	Renouvellement	0,33	0,71	0,42	0,93	0,67	0,43	0,61
P108.3	Protection de la ressource	64	70	64	64	ND	ND	76
P109.0	Actions de solidarité	0,004	0,004	0,004	0,003	0,004	0,002	0,0045
P151.1	Interruptions non programmées	4,78	4,85	5,93	4,49	4,43	2,92	4,43
P152.1	Respect du délai de branchement	ND	99,7	99	100	97	99,5	98,5
P154.0	Taux d'impayés	ND	0,9	ND	1,4	ND	0,3	0,7
P155.1	Réclamations	ND	3	3	4	3	7	7
D102.0	Prix au m ³	1,85	1,91	1,91	1,88	1,78	2,05	1,9

Source : SISPEA, DDT(M) - ONEMA 2009

Tableau récapitulatif des indicateurs de performance en assainissement collectif

Code Indicateur	Nom de l'indicateur	Adour-Garonne	Artois-Picardie	Loire-Bretagne	Rhine-Meuse	Rhône-Méditerranée-Corse	Seine-Normandie	France entière
P202.2	Connaissance et gestion patrimoniales	54	51	51	55	58	72	56
P206.3	Boues évacuées	99	95	99	98	99	100	98
P207.0	Actions de solidarité	0,002	0,003	0,008	0,003	0,003	0,003	0,0038
P251.1	Débordements d'effluents	ND	0,22	0,06	0,02	0,29	0,09	0,17
P252.2	Points de curage	ND	7	8	17	10	10	13
P253.2	Renouvellement	ND	ND	0,64	0,38	ND	0,67	0,71
P255.3	Connaissance des rejets	ND	69	ND	88	ND	96	95
P257.0	Taux d'impayés	ND	0,9	ND	1,1	ND	1,5	1,47
P258.1	Réclamations	ND	ND	2	4	4	3	4
D204.0	Prix au m ³	1,90	1,99	1,76	1,60	1,47	1,80	1,72

ANNEXE 2

Tableaux récapitulatifs des différents indicateurs de performance par sous-unités hydrographiques « directive cadre sur l'eau »

Tableau récapitulatif des indicateurs de performance en eau potable

	D102.0	Prix	P101.1	Conformité microbio	P102.1	Conformité PC	P103.2	Indice connaissance	P104.3	Rendement	P107.2	Renouvellement
RM	FRB1_MEUS	1,84	FRB1_MEUS	99	FRB1_MEUS	98	FRB1_MEUS	ND	FRB1_MEUS	76	FRB1_MEUS	ND
	FRC_MOSE	1,82	FRC_MOSE	98	FRC_MOSE	99	FRC_MOSE	57	FRC_MOSE	74	FRC_MOSE	0,61
	FRC_RHIN	2,08	FRC_RHIN	100	FRC_RHIN	99	FRC_RHIN	65	FRC_RHIN	82	FRC_RHIN	ND
AG	FRF_ADOU	1,45	FRF_ADOU	100	FRF_ADOU	100	FRF_ADOU	ND	FRF_ADOU	78	FRF_ADOU	0,57
	FRF_CHAR	1,90	FRF_CHAR	100	FRF_CHAR	98	FRF_CHAR	46	FRF_CHAR	76	FRF_CHAR	0,53
	FRF_COAC	1,70	FRF_COAC	100	FRF_COAC	97	FRF_COAC	59	FRF_COAC	81	FRF_COAC	0,34
	FRF_DORD	1,99	FRF_DORD	99	FRF_DORD	98	FRF_DORD	49	FRF_DORD	73	FRF_DORD	0,38
	FRF_GARO	1,95	FRF_GARO	99	FRF_GARO	99	FRF_GARO	ND	FRF_GARO	73	FRF_GARO	0,59
	FRF_LOT	1,96	FRF_LOT	99	FRF_LOT	92	FRF_LOT	56	FRF_LOT	66	FRF_LOT	0,33
	FRF_TARN	1,96	FRF_TARN	98	FRF_TARN	99	FRF_TARN	62	FRF_TARN	75	FRF_TARN	0,18
LB	FRG_ALA	1,94	FRG_ALA	98	FRG_ALA	99	FRG_ALA	59	FRG_ALA	76	FRG_ALA	0,47
	FRG_LACV	1,81	FRG_LACV	100	FRG_LACV	99	FRG_LACV	60	FRG_LACV	85	FRG_LACV	0,58
	FRG_LMOY	1,74	FRG_LMOY	99	FRG_LMOY	96	FRG_LMOY	46	FRG_LMOY	81	FRG_LMOY	0,25
	FRG_MSL	1,94	FRG_MSL	100	FRG_MSL	97	FRG_MSL	49	FRG_MSL	84	FRG_MSL	0,39
	FRG_VICR	2,24	FRG_VICR	100	FRG_VICR	99	FRG_VICR	65	FRG_VICR	86	FRG_VICR	0,50
	FRG_VICO	1,77	FRG_VICO	100	FRG_VICO	96	FRG_VICO	ND	FRG_VICO	76	FRG_VICO	0,44
SN	FRH_CONO	1,96	FRH_CONO	99	FRH_CONO	97	FRH_CONO	51	FRH_CONO	81	FRH_CONO	0,36
	FRH_MARN	2,18	FRH_MARN	100	FRH_MARN	100	FRH_MARN	83	FRH_MARN	87	FRH_MARN	0,50
	FRH_OISE	2,11	FRH_OISE	100	FRH_OISE	99	FRH_OISE	80	FRH_OISE	86	FRH_OISE	0,67
	FRH_SEAM	2,01	FRH_SEAM	99	FRH_SEAM	99	FRH_SEAM	79	FRH_SEAM	88	FRH_SEAM	0,45
	FRH_SEAV	1,95	FRH_SEAV	100	FRH_SEAV	95	FRH_SEAV	45	FRH_SEAV	78	FRH_SEAV	0,39
AP	FRA_ESCA	1,91	FRA_ESCA	100	FRA_ESCA	98	FRA_ESCA	60	FRA_ESCA	78	FRA_ESCA	0,73
	FRB2_SAMB	2,03	FRB2_SAMB	100	FRB2_SAMB	99	FRB2_SAMB	80	FRB2_SAMB	73	FRB2_SAMB	0,56
RMC	FRD_COCA	1,89	FRD_COCA	100	FRD_COCA	98	FRD_COCA	72	FRD_COCA	81	FRD_COCA	0,88
	FRD_COLR	1,62	FRD_COLR	99	FRD_COLR	99	FRD_COLR	54	FRD_COLR	72	FRD_COLR	0,55
	FRD_DOUB	1,79	FRD_DOUB	99	FRD_DOUB	96	FRD_DOUB	52	FRD_DOUB	76	FRD_DOUB	0,68
	FRD_DURA	1,53	FRD_DURA	99	FRD_DURA	100	FRD_DURA	41	FRD_DURA	66	FRD_DURA	0,75
	FRD_GARD	1,71	FRD_GARD	97	FRD_GARD	96	FRD_GARD	40	FRD_GARD	73	FRD_GARD	0,82
	FRD_HRHO	1,64	FRD_HRHO	98	FRD_HRHO	99	FRD_HRHO	57	FRD_HRHO	70	FRD_HRHO	1,15
	FRD_ISER	1,68	FRD_ISER	99	FRD_ISER	99	FRD_ISER	65	FRD_ISER	79	FRD_ISER	0,80
	FRD_RHON	2,00	FRD_RHON	100	FRD_RHON	99	FRD_RHON	57	FRD_RHON	82	FRD_RHON	0,79
	FRD_SAON	1,85	FRD_SAON	100	FRD_SAON	98	FRD_SAON	68	FRD_SAON	76	FRD_SAON	0,85
	FRE_CORS	2,02	FRE_CORS	91	FRE_CORS	92	FRE_CORS	36	FRE_CORS	72	FRE_CORS	0,20

Source : SISPEA, DDT(M) - ONEMA 2009

Tableau récapitulatif des indicateurs de performance en assainissement collectif

	D204.0	Prix	P202.2	Indice connaissance
RM	FRB1_MEUS	2,01	FRB1_MEUS	37
	FRC_MOSE	1,61	FRC_MOSE	55
	FRC_RHIN	1,47	FRC_RHIN	59
AG	FRF_ADOU	1,94	FRF_ADOU	47
	FRF_CHAR	2,24	FRF_CHAR	43
	FRF_COAC	2,25	FRF_COAC	54
	FRF_DORD	1,97	FRF_DORD	49
	FRF_GARO	1,77	FRF_GARO	72
	FRF_LOT	1,91	FRF_LOT	48
	FRF_TARN	1,86	FRF_TARN	70
LB	FRG_ALA	1,51	FRG_ALA	56
	FRG_LACV	1,80	FRG_LACV	49
	FRG_LMOY	1,84	FRG_LMOY	49
	FRG_MSL	1,75	FRG_MSL	46
	FRG_VICR	1,92	FRG_VICR	56
	FRG_VICO	1,51	FRG_VICO	35
SN	FRH_CONO	1,70	FRH_CONO	45
	FRH_MARN	2,24	FRH_MARN	74
	FRH_OISE	1,86	FRH_OISE	55
	FRH_SEAM	1,69	FRH_SEAM	68
	FRH_SEAV	1,73	FRH_SEAV	64
AP	FRA_ESCA	1,99	FRA_ESCA	52
	FRB2_SAMB	2,37	FRB2_SAMB	32
RMC	FRD_COCA	1,25	FRD_COCA	60
	FRD_COLR	1,49	FRD_COLR	47
	FRD_DOUB	1,36	FRD_DOUB	69
	FRD_DURA	1,52	FRD_DURA	46
	FRD_GARD	1,55	FRD_GARD	50
	FRD_HRHO	1,48	FRD_HRHO	56
	FRD_ISER	1,26	FRD_ISER	60
	FRD_RHON	1,20	FRD_RHON	72
	FRD_SAON	1,62	FRD_SAON	53
	FRE_CORS	1,41	FRE_CORS	15

Source : SISPEA, DDT(M) - ONEMA 2009

