



[www.aquaplust-info.com](http://www.aquaplust-info.com)

## DOSSIER DE CANDIDATURE 2017

AU LABEL AQUAPLUS SERVICE – **ASSAINISSEMENT COLLECTIF**

Service : .....

Nom du responsable : .....

*En partenariat avec :*



*UIE, Association professionnelle membre de la FNTP*



# PLAN

- I. PRÉSENTATION DU LABEL AQUAPLUS SERVICE
- II. PROCÉDURE DE LABELLISATION
- III. COMPOSITION DU COMITÉ D'ÉVALUATION
- IV. GRILLE D'ÉVALUATION DES CANDIDATURES
- V. DOSSIER DE LABELLISATION



# I. PRESENTATION DU LABEL



## **Le LABEL AQUAPLUS SERVICE**

### ***Une démarche d'excellence***

### ***des services publics d'eau et d'assainissement collectif***

Le **LABEL AQUAPLUS SERVICE** a pour objectif de **promouvoir** et de **récompenser les services publics d'eau et d'assainissement performants** qui sont **engagés dans une démarche exemplaire de développement durable**.

Cette démarche est évaluée au regard de critères de :

- qualité de service à l'abonné/l'utilisateur
- qualité de gestion globale du service, qui prend en compte des aspects techniques, économiques, comptables ou patrimoniaux
- qualité environnementale du service

Le **LABEL AQUAPLUS SERVICE** vise ainsi à **promouvoir des valeurs de qualité, de durabilité et de performance du service**. Il peut être décerné à **toute autorité organisatrice d'un service**, qu'il s'agisse d'un service d'eau potable ou d'un service d'assainissement collectif.

Les candidatures sont examinées et évaluées sur dossier par le **COMITE AQUAPLUS**.

Ce comité regroupe des professionnels de l'eau, des organismes publics et privés, des maîtres d'œuvre, des acteurs institutionnels.

AQUAPLUS décerne également **deux autres types de récompenses** :

- Le **TROPHEE AQUAPLUS REALISATION** récompense une réalisation exemplaire dans le domaine de l'eau et de l'assainissement.
- Le **LABEL AQUAPLUS ENTREPRISE** récompense les entreprises publiques ou privées qui présentent une organisation, un fonctionnement et des références incontestables en matière de développement durable.



## II. PROCEDURE DE LABELLISATION



## Constitution des dossiers de candidature

### **1. RETRAIT DES DOSSIERS DE CANDIDATURE**

Les **dossiers de candidature** en **version papier** peuvent être demandés par **courrier postal ou électronique** :

- à l'adresse postale :

**Comité Aquaplus**  
**M. le Président du comité Aquaplus**  
9 rue de Berri,  
75008 Paris

- à l'adresse électronique : **contact@aquaplus-info.com**

Les **dossiers de candidature** en **version électronique** peuvent être obtenus :

- par téléchargement à l'adresse Internet suivante : [www.aquaplus-info.com](http://www.aquaplus-info.com)
- en adressant un mail à : **contact@aquaplus-info.com**

Les candidats doivent répondre à l'ensemble des questions posées et fournir l'ensemble des documents demandés.

**Pour toute question sur le contenu du dossier, ils pourront contacter à l'Agence française de la biodiversité :**

Eric Brejoux – Tél : 06 89 34 00 81 – [eric.brejoux@afbiodiversite.fr](mailto:eric.brejoux@afbiodiversite.fr)

Claire Jouve – Tél : 06 63 33 23 89 – [claire.jouve@afbiodiversite.fr](mailto:claire.jouve@afbiodiversite.fr)

### **2. DEPÔT DES DOSSIERS DE CANDIDATURE**

Le secrétariat d'Aquaplus est assuré par l'UIE.

**Une fois complétés**, les dossiers doivent être retournés en un exemplaire **avant le vendredi 22 septembre 2017** par voie postale ou électronique à l'adresse qui précède.

Les candidats peuvent aussi faire parvenir leurs dossiers de candidature complétés sous forme électronique.

### **3. DOMAINES D'ACTIVITES**

Les domaines concernés sont les suivants :

Domaine	Description de l'activité
Eau potable	Production et/ou distribution
Assainissement collectif	Collecte et/ou traitement des eaux usées

### **4. PROCEDURE D'EXAMEN DES DOSSIERS**

Les dossiers reçus sont **d'abord vérifiés par le secrétariat du comité Aquaplus** qui s'assure qu'ils comportent bien tous les éléments demandés. **Le dossier doit obligatoirement être intégralement complété** sous la forme demandée.



Les dossiers sont ensuite examinés **par un comité restreint**. Celui-ci est composé d'experts des services publics d'eau et d'assainissement membres du comité Aquaplus. Il est présidé par **Eric Bréjoux**, Agence Française de la Biodiversité (AFB).

Dans le cadre de l'examen des dossiers, le comité restreint pourra réaliser une visite sur site ou solliciter un entretien avec le service candidat afin de préciser certaines informations du dossier de candidature.

**Après avis du comité restreint, le comité plénier, dit comité Aquaplus, statue sur les candidatures.** Ce dernier est composé de personnalités représentant les maîtres d'ouvrage et les maîtres d'œuvre, les organismes publics et privés, les experts, et les professionnels de l'eau. Il est présidé par **Jacques Pélessard**, Président de l'Association des Maires de France (AMF).

Il est à noter que les participants à l'évaluation sont tenus à la confidentialité.

Le **Label Aquaplus Service est attribué pour une durée de 5 ans**, sous réserve du respect par le candidat des engagements pris et de l'exactitude des informations transmises dans le dossier de candidature.

Les services s'engagent à fournir **des informations sincères et véridiques** en réponse aux questions posées dans le dossier de candidature.

Le label Aquaplus service vise à évaluer l'ensemble des moyens de l'autorité organisatrice et de l'exploitant, public ou privé. Les candidats au label Aquaplus service sont invités à associer leurs exploitants (publics ou privés) lors de l'élaboration du dossier de candidature et lors des entretiens ou visites sur site éventuelles.

## **5. EVALUATION DES DOSSIERS**

Les dossiers de candidature sont évalués à travers **une grille de 100 points** mise au point par le comité Aquaplus. Les dossiers ayant reçu **au moins 75% des points** au total et au moins 60% des points dans chaque partie du dossier reçoivent le **Label Aquaplus Service**.

Le dossier est divisé en 3 parties correspondant aux trois aspects suivants :

- **La qualité de service à l'abonné/l'utilisateur**
- **La gestion du service**
- **La qualité environnementale du service**

Pour chacun de ces aspects, des **indicateurs** ont été définis par le comité Aquaplus. Ces derniers permettent de **mesurer l'engagement du candidat dans une démarche d'excellence en faveur du développement durable**. La procédure d'évaluation a été validée par le comité Aquaplus.

## **6. REMISE DU LABEL**

Les labels Aquaplus Service sont remis par le Président du comité Aquaplus ou son représentant lors d'une séance solennelle de remise des labels.

Les labels sont remis sous forme papier et sous forme d'une récompense personnalisée. Le coût de réalisation de labels supplémentaires éventuellement demandées par l'attributaire est facturé.



## **7. SUIVI DES LABELS AQUAPLUS SERVICE DECERNES**

Le comité Aquaplus demande par courrier chaque année aux services labellisés de confirmer par écrit la véracité des informations présentes dans la fiche de renseignement (page 16 du dossier) ou, le cas échéant, de modifier les informations présentes dans cette fiche en fonction des évolutions du service.

En cas de modification substantielle du service, un réexamen du label pourrait être effectué par le comité Aquaplus.

Le comité Aquaplus pourra effectuer une visite sur site au cours de la durée de validité du label.



## Les étapes clés du Label Aquaplus Service 2017

1. Le dossier complet est à adresser au secrétariat du comité Aquaplus, 9 rue de Berri à Paris 8<sup>ème</sup>, **au plus tard le vendredi 24 septembre 2017.**
2. Le comité restreint se réunira courant octobre 2017 pour examiner et donner son avis technique sur les dossiers de candidatures.
3. Dans l'attente de la décision finale du comité plénier, le secrétariat du comité demandera aux candidats les éléments permettant de préparer le label (logo en format eps vectorisé).
4. Après avis du comité restreint, le comité plénier statuera sur les candidatures. Ce comité se réunira début novembre 2017.
5. Le secrétariat du comité Aquaplus coordonne la réalisation du label et de son certificat.
6. Les services candidats seront informés de la décision du comité plénier.
7. Les services primés recevront une invitation à la remise du Label.
8. Les Labels Aquaplus Service 2017 seront remis aux représentants des services primés, à l'occasion du Salon des Maires 2017 (21-22-23 novembre 2017, date et heure à confirmer).
9. Un certificat Label Aquaplus Service 2017 sera adressé par la suite au service.



## III. GRILLE D'ÉVALUATION



## Grille d'évaluation

### Rappel : collectivités redevables d'une CCSPL :

*Les régions, les départements, les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comprenant au moins une commune de plus de 10 000 habitants créent une **CCSPL** (commission consultative des services publics locaux) pour l'ensemble des services publics qu'ils confient à un tiers par convention de délégation de service public ou qu'ils exploitent en régie dotée de l'autonomie financière."*

	PIECE	EVALUATION		RESULTAT
		Service sans CCSPL	Service avec CCSPL	
<b>DOSSIER COMPLET</b>	- <b>La lettre de candidature</b>	OUI	OUI	
	- <b>La fiche de renseignements</b>	OUI	OUI	
	- <b>La charte signée</b>	OUI	OUI	
	- <b>La validation des 17 pré-requis (un manque est éliminatoire):</b>	<b>15 prérequis</b>	<b>17 prérequis</b>	
	a/ L'autorité organisatrice renseigne et publie intégralement la partie assainissement du système d'information sur les services publics d'eau et d'assainissement (SISPEA) (au moins pour l'année 2011 et 2012)	OUI	OUI	
	b/ L'autorité organisatrice produit et délibère un rapport annuel sur le prix et la qualité des services publics d'assainissement (au moins pour les années 2011 et 2012)	OUI	OUI	
	c/ Le RPQS est accessible à tous les usagers	OUI	OUI	
	d/ L'autorité organisatrice possède un règlement de service conforme à la réglementation qui a été envoyé aux abonnés	OUI	OUI	
	e/ Pour les collectivités redevables d'une CCSPL, l'autorité organisatrice a mis en place une commission consultative des services publics locaux (CCSPL) qui traite les questions relatives à l'assainissement	<b>Non concerné</b>	OUI	
	f/ Dans ces cas, l'autorité organisatrice réunit au moins une fois par an la CCSPL pour lui présenter le rapport annuel du maire sur le prix et la qualité des services publics d'eau et d'assainissement (RPQS)	<b>Non concerné</b>	OUI	
g/ Les immobilisations sont amorties dans les comptes administratifs M49 (c28 dotations aux amortissements)	OUI	OUI		
h/ L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées (indicateur P202.2) est supérieur ou égal à 60 pour les 3 dernières années à compter de l'année n-2 (2012-2011-2010)	OUI	OUI		



i/ L'autorité organisatrice a mis en place un programme pluriannuel, ou un échéancier, pour les travaux de renouvellement des installations	OUI	OUI	
j/ L'autorité organisatrice consacre 1,6% de la masse salariale à la formation du personnel	OUI	OUI	
k/ L'autorité organisatrice respecte la réglementation en ce qui concerne l'emploi des travailleurs handicapés	OUI	OUI	
l/ La collecte des effluents est conforme aux prescriptions réglementaires pour les exercices 2010, 2011 et 2012 (indicateur P203.3)	OUI	OUI	
m/ Les équipements d'épuration sont conformes aux prescriptions réglementaires pour les exercices 2010, 2011 et 2012 (indicateur P204.3)	OUI	OUI	
n/ La performance des ouvrages d'épuration est conforme aux prescriptions réglementaires pour les exercices 2010 2011 et 2012 (indicateur P205.3)	OUI	OUI	
o/ Le taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation est égal à 100% pour les exercices 2010 2011 et 2012 (indicateur P206.3)	OUI	OUI	
p/ Les performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau sont conformes pour les exercices 2010 2011 et 2012	OUI	OUI	
q/ Les autorisations de déversement de rejets industriels dans le réseau ont été établies ou sont en cours d'établissement (procédure d'instruction mise en place avec planning prévisionnel)	OUI	OUI	
- <b>Les justificatifs des pré-requis</b> (voir le récapitulatif à cocher à la fin du dossier)	OUI	OUI	
- <b>Les justificatifs des questions d'évaluation</b> (voir le récapitulatif à cocher à la fin du dossier)	OUI	OUI	

	CRITERE	POIDS CRITERE (en %)
<b>SERVICE A L'ABONNE/ L'USAGER</b>  25%	Information des abonnés/usagers	2,8
	Participation des usagers	2,8
	Satisfaction des abonnés/usagers	2,8
	Accès social à l'eau	2,8
	Réduction des nuisances	2,8
	Réclamations et demandes	2,8
	Rendez-vous et intervention	2,8
	Démarches qualité*	2,8
	Solidarité internationale*	2,8
<b>GESTION DU SERVICE</b>  50%	Gestion financière du service	10
	Connaissance et gestion du patrimoine	10
	Ressources humaines	10



	Démarche Qualité*	10
	Sécurisation du service	10
<b>ACTIONS ENVIRONNEMENTALES DU SERVICE</b>  25%	Performance environnementale des installations*	8,3
	Qualité des rejets	8,3
	Démarches qualité	8,3

\*Certains éléments, dans les rubriques marquées d'une astérisque, sont neutralisés pour les collectivités desservant moins de 15.000 usagers.



## IV. DOSSIER DE LABELLISATION *ASSAINISSEMENT COLLECTIF*



## MODELE DE LETTRE DE CANDIDATURE

### EN-TETE

Date : le....., à.....

**Comité Aquaplus  
9, rue de Berri  
75008 PARIS**

**A l'attention de M. le Président du comité Aquaplus**

**Objet : CANDIDATURE AU LABEL AQUAPLUS SERVICE – ASSAINISSEMENT COLLECTIF**

Monsieur,

Notre service, désireux de marquer son engagement aux valeurs de progrès proposées par la Charte Aquaplus, a l'honneur de vous présenter sa candidature à l'obtention du LABEL AQUAPLUS SERVICE.

Nous souhaiterions obtenir le label pour notre service (*compléter la description du service pour lequel le label est demandé – cf. domaines d'activités p7*)

Vous trouverez ci joint notre dossier de candidature rempli.

Restant à votre disposition pour toute information complémentaire, nous vous remercions à l'avance de l'attention que vous porterez à notre candidature.

Nous vous prions de croire, Monsieur le Président, en l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

Signature et fonction  
Cachet du service



## FICHE DE RENSEIGNEMENTS

### I. PRESENTATION DE LA COLLECTIVITE

Nom de l'autorité organisatrice : .....

Service pour lequel le label est demandé par le présent dossier : .....

Adresse : .....

Téléphone : .....

Télécopie : .....

E-mail : .....

Site Internet : .....

**Correspondant pour le dossier de labellisation :**

Nom et fonction : .....

Téléphone : .....

Adresse mail : .....

Indicateurs descriptifs du service :

<b>Type de collectivité</b> (Métropole, Communauté urbaine, Communauté d'agglomération, Communauté de communes, Commune, Conseil général, Syndicat mixte, SIVOM, SIVU, Syndicat d'agglomération Nouvelle)	
Population desservie par le service	
Nombre d'abonnés domestiques du service	
Nombre d'abonnés non domestiques du service	
Longueur du réseau hors branchements	
Redevance TTC par m <sup>3</sup> sur la base d'une facture de 120 m <sup>3</sup>	
Volumes collectés	
Volumes traités	
Réseau séparatif ou unitaire	
Nombre d'industriels raccordés au réseau	
Pourcentage d'eaux usées industrielles – eaux usées urbaines	



	COLLECTE	TRANSPORT	DEPOLLUTION
Régie directe			
Marché de prestation de service			
Affermage			
Concession			
Gestion mixte			
Non compétent			

Quelles sont les particularités de votre service (forte variation saisonnière, âge de la STEP, charge en pollution, etc.) ?.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## II. PRE-REQUIS

Le LABEL AQUAPLUS SERVICE récompense l'EXCELLENCE DU SERVICE.

A ce titre, les candidats à la labellisation doivent remplir un certain nombre de pré-requis pour que leur dossier soit recevable. Un manque est éliminatoire.

Les questions qui suivent permettent de déterminer si votre service satisfait ces pré-requis.

En cas de manquement ou de non fourniture des justificatifs, votre dossier sera rejeté.

### II.1. Pré-requis relatifs au service à l'abonné/l'utilisateur

a/ L'autorité organisatrice renseigne-t-elle et publie-t-elle intégralement la partie assainissement du système d'information sur les services publics d'eau et d'assainissement (SISPEA) (au moins pour l'année 2014 et 2015) ?

- Oui
- Non

#### **Nota bene :**

Initié en novembre 2009 par l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (Onema), l'observatoire des services publics d'eau et d'assainissement a pour vocation de collecter et rassembler les données et informations se rapportant aux 29 indicateurs de performance réglementaires définis par le décret et l'arrêté du 2 mai 2007<sup>1</sup>.

Ces indicateurs doivent être calculés annuellement par chaque service d'eau, d'assainissement collectif ou non collectif. Ils constituent des outils de pilotage des services qui doivent permettre aux opérateurs d'atteindre un certain niveau de qualité de service, de suivre les évolutions d'une année sur l'autre, d'évaluer la performance globale du service et d'assurer la satisfaction et l'information des usagers.

La système d'information SISPEA est à renseigner sur le site internet : [www.services.eaufrance.fr](http://www.services.eaufrance.fr)

b/ L'autorité organisatrice produit-elle et délibère-t-elle un rapport annuel sur le prix et la qualité des services publics d'assainissement (RPQS) (au moins pour les années 2014 et 2015) ?

- Oui
- Non

✓ **JOINDRE** les RPQS basés sur les données 2014 et 2015 (ou préciser les liens à partir desquels ils sont téléchargeables si ils ont été déposés sur SISPEA)

#### **Nota bene :**

L'article L. 2224-5 du code général des collectivités territoriales établit que les autorités organisatrices des services publics d'eau et d'assainissement sont tenues de présenter annuellement un rapport sur le prix et la qualité de ces services. Dans ce rapport doivent figurer les indicateurs de performance définis par le décret et l'arrêté du 2 mai 2007.

<sup>1</sup> Le décret et l'arrêté dont il est question sont les suivants :

- le décret n° 2007-675 du 2 mai 2007 pris pour l'application de l'article L. 2224-5 et modifiant les annexes V et VI du code général des collectivités territoriales.
- L'arrêté du 2 mai 2007 relatif aux rapports annuels sur le prix et la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement.



Il doit être présenté au plus tard dans les six mois qui suivent la clôture de l'exercice concerné à l'assemblée délibérante.

c/ Le RPQS est-il accessible à tous les usagers (en mairie, sur site web ...)?

- Oui
- Non

**Nota bene :**

La mise à disposition du public de certains textes administratifs est obligatoire, conformément aux dispositions de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public, du décret n° 2005-1755 du 30 décembre 2005 relatif à la liberté d'accès aux documents administratifs et à la réutilisation des informations publiques et du décret n° 2008-1281 du 8 décembre 2008 relatif aux conditions de publication des instructions et circulaires.

d/ Y a-t-il un règlement de service conforme à la réglementation en vigueur et qui a été envoyé aux abonnés?

- Oui
- Non

✓ **JOINDRE** le règlement de service

e/ Pour les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comprenant au moins une commune de plus de 10 000 habitants, l'autorité organisatrice a-t-elle mis en place une commission consultative des services publics locaux (CCSPL) qui traite notamment les questions relatives à l'assainissement ?

- Oui
- Non

f/ Si oui, l'autorité organisatrice réunit-elle, au moins une fois par an, la CCSPL pour lui présenter le rapport annuel du maire sur le prix et la qualité des services publics d'assainissement (RPQS) ?

- Oui
- Non

**Nota bene :**

Les collectivités territoriales au-dessus des tranches de population indiquées dans la question e/ ont l'obligation de créer et consulter une commission consultative des services publics locaux. Cette obligation a été introduite dans l'ordonnancement juridique par la loi n°2002-276 du 27 février 2002, relative à la démocratie de proximité, dite loi Vaillant.

L'article 58 de la loi n°2006-1772 du 30 décembre 2006 sur l'eau et les milieux aquatiques, est venu préciser que les EPCI dont la population est comprise entre 20 000 et 50 000 habitants peuvent également créer une CCSPL. Pour les EPCI relevant de cette strate démographique, il s'agit d'une simple possibilité et non d'une obligation.

En application de l'article L2224-5 du Code Général des Collectivités Territoriales, la commission consultative des services publics locaux examine chaque année le rapport annuel du maire sur le prix et la qualité des services publics d'eau et d'assainissement.

✓ **JOINDRE** le compte-rendu de la dernière réunion en date de la CCSPL durant laquelle le RPQS a été présenté ou le rapport annuel d'activité de la CCSPL.



## II.2. Pré-requis relatifs à la gestion du service

g/ Afin d'assurer une gestion durable du service, il est important de mettre en place une gestion patrimoniale pérenne. A ce titre, vos immobilisations sont-elles amorties dans vos comptes administratifs M49 (c/68 « dotations aux amortissements » en section de fonctionnement et c/28 « amortissements » en section d'investissement) ?

- Oui
- Non

✓ **JOINDRE** les comptes administratifs pour les exercices 2013, 2014 et 2015.

h/ L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées (indicateur P202.2), défini dans l'arrêté du 2 mai 2007, est-il supérieur ou égal à 60 pour les 3 dernières années à compter de l'année n-2 (2015-2014-2013) ?

- Oui
- Non

### **Nota bene :**

L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'assainissement, tel que défini par l'arrêté du 2 mai 2007, varie de 0 à 100 points.

La valeur de l'indicateur est fixée comme suit :

- de 0 à 20 points : un plan du réseau est mis à jour annuellement ;
- de 20 à 60 points : les informations sur des éléments constitutifs des réseaux sont connues (âge des canalisations, localisation des branchements,...);
- de 60 à 100 points : les informations sur les interventions sur le réseau sont disponibles (identification des interventions, mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement des branchements, des canalisations,...).

i/ L'autorité organisatrice a-t-elle mis en place une politique pluriannuelle (programme, échéancier, schéma directeur ...) en matière de travaux de renouvellement des installations (réseaux, usines...) ?

- Oui
- Non

✓ **JOINDRE** une copie du programme pluriannuel ou de l'échéancier.

j/ L'autorité organisatrice consacre-t-elle 1,6% de la masse salariale à la formation du personnel?

- Oui
- Non

### **Nota bene :**

L'article 18 de la loi n° 2004-391 du 4 mai 2004 relative à la formation professionnelle tout au long de la vie et au dialogue social, fixe à 1,6% de la masse salariale le montant que les entreprises de plus de dix salariés doivent consacrer à la formation de leur personnel.



k/ L'autorité organisatrice remplit-elle ses obligations en matière d'emploi de personnes handicapées au titre de la loi 87-517 du 10 juillet 1987 en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés ?

- Oui
- Non

**Nota bene :**

Loi n° 87-517 du 10 juillet 1987 en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés oblige tout employeur du secteur privé et tout établissement public à caractère industriel et commercial occupant 20 salariés ou plus, à employer, dans une proportion de 6 % de son effectif salarié, des travailleurs handicapés. Les employeurs peuvent remplir leur obligation d'emploi de plusieurs façons : l'emploi direct, la sous-traitance ou la prestation de services avec le milieu protégé (dans la limite de la moitié de l'obligation), la conclusion d'un accord collectif avec les syndicats de salariés agréés par le préfet ou le versement d'une contribution versée à l'Agefiph (association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées).

### II.3. Pré-requis relatifs aux actions environnementales du service

l/ La collecte des effluents est-elle conforme aux prescriptions définies dans l'arrêté du 22 juin 2007<sup>2</sup> pour les 3 dernières années à compter de l'année n-2 (2015-2014-2013)? *Vérifiez la valeur de l'indicateur P203.3 pour les exercices 2013, 2014 et 2015..*

- Oui
- Non

m/ Les équipements d'épuration sont-ils conformes aux prescriptions définies dans l'arrêté du 22 juin 2007<sup>2</sup> pour les 3 dernières années à compter de l'année n-2 (2015-2014-2013)? *Vérifiez la valeur de l'indicateur P204.3 pour les exercices 2013, 2014 et 2015.*

- Oui
- Non

n/ La performance des ouvrages d'épuration est-elle conforme aux prescriptions définies dans l'arrêté du 22 juin 2007<sup>2</sup>, pour les 3 dernières années à compter de l'année n-2 (2015-2014-2013)? *Vérifiez la valeur de l'indicateur P205.3 pour les exercices 2013, 2014 et 2015.*

- Oui
- Non

o/ Le taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation est-il de 100% pour les 3 dernières années à compter de l'année n-2 (2015-2014-2013)? *Vérifiez la valeur de l'indicateur P206.3 pour les exercices 2013, 2014 et 2015.*

- Oui
- Non

<sup>2</sup> Arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement ainsi qu'à la surveillance de leur fonctionnement et de leur efficacité, et aux dispositifs d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique supérieure à 1,2 kg/j de DBO5



p/ Les performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau sont-elles conformes, pour les 3 dernières années à compter de l'année n-2 (2015-2014-2013)? *Vérifiez que vous disposez, pour chaque année, d'un retour de la police de l'eau sur la conformité de votre dispositif.*

- Oui
- Non

✓ **JOINDRE** pour les questions de l/ à p/, les copies des arrêtés préfectoraux et autres justificatifs pour les exercices correspondants.

q/ Avez-vous délivré toutes les autorisations de déversement des rejets industriels (non domestiques) dans le réseau (au sens de l'article L1331-10 du code de la Santé Publique) ou, a minima, avez-vous mis en place une procédure d'instruction des autorisations de déversement complétée d'un planning prévisionnel sur la base du recensement des rejets concernés?

- Oui
- Non

Combien d'autorisations de déversement ont été délivrées ?

✓ Si l'ensemble des autorisations de déversement n'ont pas été délivrées, **JOINDRE** la procédure d'instruction mise en place ainsi que le calendrier prévisionnel.

#### **Nota bene :**

En application de l'article L1331-10 du Code de la Santé Publique, tout déversement d'eaux usées autres que domestiques dans le réseau public d'assainissement doit faire l'objet d'une autorisation préalable. Cette autorisation est délivrée par le maire ou le président de l'autorité publique compétente en matière de collecte à l'endroit du déversement.

Les autorisations délivrées par les collectivités se déversant dans le réseau de la collectivité pétitionnaire doivent aussi avoir été délivrées.

Les conventions de déversement ne sont ici pas prises en compte car elles ne sont pas obligatoires et relèvent du droit privé.



## ENGAGEMENT AU RESPECT DE LA CHARTE AQUAPLUS

Les candidats au **LABEL AQUAPLUS SERVICE** doivent s'engager à respecter la Charte Aquaplus. Cette Charte signée par le **maire, le président de l'intercommunalité ou le président du syndicat** doit être jointe au dossier de candidature.

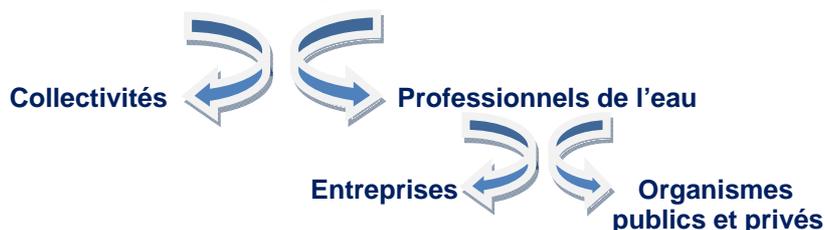
**(A DATER ET SIGNER)**



# LA CHARTE AQUAPLUS

La Charte Aquaplus s'adresse à tous les

Acteurs de l'eau



**Engagements des signataires pour le développement durable dans ses trois composantes, environnementale, sociale et économique.**

### **1 / Devoir d'intérêt général**

Au-delà du strict respect de la législation et de la réglementation en vigueur, les acteurs de l'eau s'engagent à contribuer activement à la préservation, à l'amélioration de la qualité de l'eau et à la qualité des milieux grâce aux procédés, aux infrastructures et aux équipements qu'ils mettent en œuvre.

Ils doivent faire évoluer la qualité de leurs prestations en les inscrivant dans une démarche de développement durable et de gestion optimale de la ressource.

Les acteurs de l'eau s'engagent à promouvoir les systèmes optimisant la consommation en eau ainsi que les autres impératifs environnementaux et notamment la maîtrise de la consommation énergétique, des émissions de bruits et d'odeurs, la maîtrise des risques industriels, l'intégration dans l'environnement.



## **2 / Démarche de développement durable**

La démarche Aquaplus s'inscrit dans la mise en œuvre de la Stratégie Nationale du Développement Durable (SNDD) (\*) SNDD :

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/SNDD-3.pdf>

Les équipements se doivent de répondre de façon exhaustive aux critères de développement durable. Devront apparaître, au moins, la maîtrise énergétique, la gestion optimale des résidus avec la valorisation de ces derniers, à chaque fois que cela se révélera techniquement possible.

Les installations proposées par les acteurs de l'eau doivent être exemplaires quant à la conception, mais également quant aux coûts d'exploitation et de maintenance.

Pour répondre au besoin nécessaire d'information, les éléments fournis par les professionnels de l'eau devront permettre aux maîtres d'ouvrage de disposer de tous les éléments nécessaires à la bonne compréhension du projet. En particulier devront apparaître des suggestions permettant d'améliorer la conception des installations vis-à-vis de l'environnement pris au sens large du terme.

Les professionnels de l'eau s'engagent à fournir des comptes prévisionnels d'exploitation réalistes et détaillés basés sur le retour d'expérience. A la demande du donneur d'ordre, les professionnels de l'eau s'engagent à fournir les éléments techniques permettant de définir les durées d'amortissement induites.

Les critères d'exploitation devront être présentés aux maîtres d'ouvrage et maîtres d'œuvre afin qu'ils puissent les utiliser comme un élément de choix d'un projet dans une position hiérarchique et/ou une pondération significatives.

Les collectivités et les professionnels de l'eau en charge de l'exploitation, de tout ou partie de la maintenance, se devront de répondre aux critères évoqués précédemment en matière d'énergie, de déchets et d'impacts divers sur l'environnement. Notamment, elles devront œuvrer de façon permanente pour maintenir les installations opérationnelles.

## **3 / Engagements vis-à-vis des salariés**

Les acteurs de l'eau s'engagent en permanence à appliquer et faire respecter les règles d'hygiène et de sécurité. Ils assurent une formation appropriée de leurs salariés aux procédures des systèmes qualité, environnement et sécurité.

## **4 / Sécurité des biens et des personnes**

Les professionnels de l'eau s'engagent à appliquer et faire respecter les règles d'hygiène et de sécurité. Ils doivent fournir les règles et les précautions à prendre en matière de sécurité des installations fournies.

Les professionnels de l'eau s'engagent à ne pas utiliser de produits mettant en danger la santé du public après l'intervention de l'entreprise, dans l'état des connaissances à la date de celle-ci et ceci pendant toute la durée d'utilisation de l'ouvrage et sous réserve d'un entretien adapté.

Les professionnels de l'eau fournissent les documents permettant la déclaration et l'identification des installations auprès des pouvoirs publics et des collectivités locales et de promouvoir la transmission transparente de l'information.

## **5 / Information entre les différents acteurs de l'eau**

Les professionnels de l'eau doivent fournir aux maîtres d'ouvrage les documents écrits sur les procédés, infrastructures et équipements. Ceux-ci permettent d'informer les intervenants sur leur fonctionnement, leur sécurité, le niveau de qualité, la réduction de façon continue des niveaux de pollutions visuelles, sonores, olfactives... sous réserve d'usage et d'entretien conformément aux préconisations du constructeur.

Les professionnels de l'eau devront donner les meilleurs rapports coûts/efficacité afin que les maîtres d'ouvrage, en concertation avec les différents intervenants, puissent prendre les décisions de gestion adaptées au contexte des installations.

La transparence du professionnel de l'eau doit porter aussi bien sur l'identité et les compétences des intervenants effectifs, sur l'étendue de leur mission, que sur les informations qu'elle transmet aux donneurs d'ordre, maîtres d'ouvrages et maîtres d'œuvre et à ses co-traitants, sous-traitants et fournisseurs.



## **6 / Démarche de progrès et de responsabilité professionnelle**

Les acteurs de l'eau agissent dans l'intérêt des usagers. Il inscrit son action dans le respect des hommes et de l'environnement.

Les professionnels de l'eau se reconnaissent comme membres d'une filière et s'engagent à prendre en compte la recherche de mise en commun des exigences par les autres acteurs de cette filière.

Les acteurs de l'eau s'engagent à prendre en compte dans leurs choix les démarches de progrès et d'innovation des autres professionnels intervenants (fournisseurs, prestataires,...).

Le professionnel de l'eau doit s'engager à affecter les compétences et les organisations requises pour l'exécution d'un projet. Il doit engager de la même manière ses sous-traitants et ses fournisseurs et doit conseiller, commercialiser et installer des systèmes dont les résultats ont été validés.

Garantie d'indépendance : les acteurs de l'eau signataires ont obligation de ne pas favoriser des situations dans lesquelles elles deviendraient « juge et partie ».

## **7 / Engagements financiers**

Les acteurs de l'eau signataires affirment que leurs propositions financières respectent les normes applicables et les règles de l'art.

Elles doivent pratiquer le plus juste prix en recherchant l'optimisation de leurs coûts, dans l'intérêt de tous les partenaires.

## **8 / Communication et déontologie**

Toute entreprise de l'eau bénéficiaire du label Aquaplus Entreprise pourra utiliser cette référence dans sa communication, dès lors qu'elle respectera le champ du label Aquaplus, à savoir un engagement de l'entreprise ou de l'organisme en matière de développement durable. Cette communication ne pourra être admise que pendant la durée de validité du label Aquaplus et ne devra pas prêter à confusion avec le label Aquaplus Service et le trophée Aquaplus.

Tout professionnel de l'eau partenaire d'une réalisation exemplaire pourra y faire référence dans sa communication, dès lors que cette communication respecte le champ de ce certificat. Ainsi, cette communication ne devra pas prêter à confusion avec les labels Aquaplus et ne devra pas laisser penser qu'en tant que partenaire, il est titulaire du trophée Aquaplus. La communication sur le trophée Aquaplus par le Maître d'Ouvrage précisera la réalisation concernée.

Date et cachet

Nom du responsable ou de son représentant :

M.

Fonction :

Signature :



## LE SERVICE A L'ABONNE/L'USAGER

### Information des abonnés/usagers

1) Comment assurez-vous l'information des abonnés? *Cochez la ou les réponses correspondantes et renseignez les informations demandées (numéro de téléphone, adresse du site Internet, etc.).*

- Accueil physique (précisez la plage horaire d'ouverture)
- Accueil téléphonique (service abonnés, numéro gratuit de type numéro vert) :
- Site internet (précisez adresse)
- Brochure
- Autre, précisez :

✓ **JOINDRE** le cas échéant des exemplaires des brochures destinées aux abonnés.

2) Au-delà de l'obligation de transmettre à chaque abonné le règlement de service par courrier postal ou électronique (article L2224-12 du code général des collectivités territoriales), assurez-vous une information aux usagers ?

- Oui
- Non

Si oui, précisez comment :

.....

✓ **JOINDRE** le cas échéant des exemplaires des brochures destinées aux usagers.

#### **Nota bene** :

En application de l'article L2224-12 du code général des collectivités territoriales, chaque exploitant de service d'eau et d'assainissement doit remettre par courrier postal ou électronique le règlement de service à chaque abonné.

### Participation des usagers

3) L'autorité organisatrice a-t-elle mis en place une commission consultative des services publics locaux (CCSPL) ou équivalent qui étudie les questions relatives à l'assainissement ?

- Oui
- Non

4) L'autorité organisatrice a-t-elle entrepris d'autres démarches de participation des usagers dans le cadre des services d'assainissement ?

- Oui
- Non

Si oui, lesquelles :

- Observatoire participatif sur l'assainissement
- Réunion publique sur l'assainissement
- Conférence de citoyens sur l'assainissement
- Autre, précisez :



**Nota bene :**

Les questions 3) et 4) visent à valoriser les autorités organisatrices qui mettent en place des démarches volontaires de participation des usagers.

- ✓ **JOINDRE** la documentation éventuelle présentant ces dispositifs.

## Satisfaction des abonnés/usagers

5) Réalisez-vous des enquêtes de satisfaction des usagers ?

- Oui  
 Non

Si oui, à quelle fréquence ces enquêtes sont-elles réalisées ? *Par exemple : 1 fois par an, tous les 3 ans.*

- ✓ **JOINDRE** une copie du questionnaire adressé aux usagers et les résultats de la dernière enquête.

6) Avez-vous mis en place plusieurs moyens de paiements pour faciliter les démarches des abonnés ?

- Oui  
 Non

Si oui, lesquels :

- Paiement en espèces ou chèques  
 Paiement en ligne  
 Prélèvement automatique à l'échéance  
 Prélèvement automatique par mensualisation  
 Autre, précisez :

## Accès social à l'eau

7) Avez-vous mis en place, afin de faciliter un accès à l'eau pour tous :

- Abondement au Fonds de Solidarité logement  
 Versement d'une subvention au centre communal ou intercommunal d'action sociale  
 Aide préventive, chèque eau  
 Tarification sociale progressive en fonction du nombre de personnes composant le foyer ou des revenus  
 Tarification pouvant inclure une première tranche de consommation gratuite  
 Financement par le budget général de tout ou partie du montant de l'aide attribuée pour le paiement des factures d'eau au titre de l'aide sociale  
 Autre, précisez : .....

**Nota bene :**

1) Les collectivités qui le souhaitent ont désormais la possibilité de mettre en place, à titre expérimental, de nouvelles tarifications de l'eau et/ou de l'assainissement, ainsi que des systèmes d'aides au paiement de la facture d'eau afin de garantir un meilleur accès à tous à ces services (art. 28 de la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes).



L'agence de l'eau et, dans les départements d'outre-mer, l'office de l'eau peuvent apporter des aides aux études de définition et de suivi de l'expérimentation, dans la limite de la moitié des dépenses.

Les collectivités peuvent se porter candidates à cette expérimentation jusqu'au 31 décembre 2014. La circulaire du 4 mars 2014 relative à l'expérimentation en vue de favoriser l'accès à l'eau et de mettre en œuvre une tarification sociale de l'eau en fixe les modalités.

## 2) Le fonds solidarité logement

La loi n°2011-156 du 7 février 2011 relative à la solidarité dans les domaines de l'alimentation en eau et de l'assainissement permet aux services publics de l'eau et de l'assainissement d'attribuer une subvention au fonds de solidarité pour le logement (FSL) afin de contribuer au financement des aides relatives au paiement des charges d'eau des personnes en situation de précarité, qu'elles soient abonnées au service ou occupants d'immeubles collectifs d'habitation devant payer l'eau et l'assainissement dans les charges collectives d'habitation. En application de l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles, ce sont les conseils généraux qui peuvent, par l'intermédiaire du fonds de solidarité pour le logement (FSL), attribuer des aides relatives au paiement des fournitures d'eau et des charges collectives afférentes aux personnes en situation d'impayés (aides « curatives »). Les questions 3) et 4) visent à valoriser les autorités organisatrices qui mettent en place des démarches volontaires de participation des usagers.

8) Y a-t-il une coordination, pour les questions concernant l'accès social à l'eau, avec le service d'eau potable ?

- Oui
- Non

9) Quel est le montant des abandons de créances ou des versements à un fonds de solidarité pour l'exercice 2015 ? Reportez la valeur de l'indicateur P207.0 figurant dans SISPEA.

.....



## Réduction des nuisances

10) Avez-vous mis en place des moyens pour réduire les nuisances sonores, olfactives ou visuelles dues aux installations ?

- Oui
- Non

Si oui, les décrire et donner des éléments quantitatifs ou qualitatifs pour apprécier les progrès réalisés.

.....  
.....

## Réclamations et demandes

11) Comment évolue le taux de réclamations défini par l'arrêté du 2 mai 2007 pour les trois dernières années ? Reportez la valeur de l'indicateur P258.1 figurant dans SISPEA pour les années 2013, 2014 et 2015

	2013	2014	2015
Taux de réclamations			
Fiabilité de l'indicateur P155.1 (A, B ou C)			

### Nota bene :

Cet indicateur reprend les réclamations écrites (c'est-à-dire reçues sous forme de courrier, mail, fax...) de toute nature relatives au service de l'assainissement, à l'exception de celles qui sont relatives au niveau de prix. Elles comprennent notamment les réclamations réglementaires, y compris celles qui sont liées au règlement de service. Le nombre annuel de réclamations est rapporté au nombre d'abonnés divisé par 1 000.

Au regard de l'évolution du taux de réclamations sur les trois dernières années, quelles mesures avez-vous, si besoin, mises en place pour améliorer la situation ?

.....  
.....

12) Vous êtes-vous engagé dans le règlement de service à respecter un délai de réponse à une demande d'information écrite de la part des usagers ?

- Oui
- Non

Si oui, quel délai vous êtes-vous engagé à respecter ?

.....

Quel est votre taux de respect du délai ?

.....

### Nota bene :

A travers la question 13, nous souhaitons évaluer la capacité de la collectivité à respecter les engagements qu'elle s'est elle-même fixés.



13) Vous êtes-vous engagé à respecter un délai de traitement d'une demande de raccordement ?

- Oui
- Non

Si oui, quel délai vous êtes-vous engagé à respecter ?

.....

Quel est votre taux de respect du délai ?

.....

*Nota : Les réclamations autres que celles des abonnés ou des usagers sont traitées dans la partie qualité environnementale du service.*

## Rendez-vous et intervention

14) Vous êtes-vous engagé à proposer et à respecter une plage horaire pour les rendez-vous au domicile des usagers ?

- Oui
- Non

Si oui, quelle est l'étendue de cette plage horaire ?

.....

Quel est votre taux de respect de cette plage horaire ?

.....

Ces engagements pour les rendez-vous au domicile des usagers sont-ils inscrits au règlement de service ?

- Oui
- Non

15) De même, vous êtes-vous engagé à respecter un délai maximal d'intervention en cas d'urgence chez un usager ?

- Oui
- Non

Si oui, quel est ce délai maximal ?

.....

Quel est votre taux de respect de ce délai ?

.....



## Démarches qualité

16) Avez-vous mis en place une démarche de type qualité de service aux usagers ?

- Oui
- Non

Si oui, le service est-il organisé selon les lignes directrices de la norme ISO 24510 sur la qualité de service aux usagers ?

.....

✓ **JOINDRE** une description succincte de l'organisation mise en place.

Avez-vous mis en place la norme ISO 26000 sur la responsabilité sociétale ?

- Oui
- Non

✓ **JOINDRE** les résultats de l'évaluation.

Avez-vous mis en place une autre démarche qualité ?

- Oui
- Non

Si oui, précisez :

.....

17) Avez-vous mis en place une Charte ou des engagements relatifs à la qualité de service à l'utilisateur ?

- Oui
- Non

✓ **Si oui, JOINDRE** la Charte ou les justificatifs des engagements.

**Nota bene :**

Les questions 16) et 17) visent à valoriser les investissements du candidat dans une démarche qualité.

Le candidat précisera les démarches éventuellement en cours.

## Solidarité Internationale

18) Réservez-vous une fraction de vos recettes à la coopération décentralisée dans le domaine de l'assainissement (loi Oudin-Santini)?

- Oui
- Non



## LA GESTION DU SERVICE

### Gestion financière du service

19) A combien s'élève le taux d'investissement (immobilisations sur recettes totales) ? Remplissez le tableau suivant.

	2013	2014	2015
Immobilisations (somme c21 + c22)			
Recettes totales (somme des montants en c7)			
Taux d'investissement [(c21 + c22)/ c7]			
Immobilisations en cours (c23)			

#### Nota bene :

Ces indicateurs permettent d'apprécier le dynamisme du service concernant les investissements et la capacité de financement des investissements.

Le taux d'investissement, en particulier, donne une indication sur l'effort d'investissement consenti par le service pour assurer le gros entretien et le renouvellement de ses infrastructures. Ce taux d'investissement sera à terme évalué sur cinq ans.

Le cas de la concession sera traité de façon spécifique puisqu'il induit un biais dans le calcul de cet indicateur. Les investissements du concessionnaire seront ainsi pris en compte en complément des investissements réalisés par la collectivité.

Le compte 23 (immobilisations en cours) permettra d'apprécier le cas échéant des investissements en cours.

20) Quelle est la durée d'extinction de la dette telle que définie par l'arrêté du 2 mai 2007 (indicateur P256.2) ? Remplissez le tableau suivant.

	2013	2014	2015
Durée d'extinction de la dette			

#### Nota bene :

Cet indicateur permet d'apprécier les marges de manœuvre de l'autorité organisatrice en matière de financement des investissements et d'endettement.

Sa formule de calcul consiste à déterminer la durée théorique nécessaire pour rembourser la dette du service si l'autorité organisatrice affecte à ce remboursement la totalité l'épargne brute dégagée par le service.



21) Afin d'assurer une gestion pérenne de votre service, il est également important de comparer vos investissements et vos amortissements. *Veillez, à cette fin, renseigner le tableau suivant.*

	2013	2014	2015
Immobilisations (somme c21 + c22)			
Amortissements (montant inscrit en c28)			
Rapport $[(c21 + c22)/$ c28]			

- ✓ Pour les questions 19) à 21), **JOINDRE** les comptes administratifs des exercices 2010, 2011 et 2012.

**Nota bene :**

L'amortissement est une obligation comptable légale qui permet la prise en compte de la dépréciation d'un équipement dans le temps. L'amortissement est un élément fondamental de gestion patrimoniale puisqu'il permet d'anticiper le besoin de renouvellement des immobilisations.

Le montant annuel d'amortissement d'un équipement est égal au coût d'acquisition de l'équipement divisé par sa durée de vie comptable.

## Connaissance et gestion du patrimoine

22) Le service dispose-t-il d'un Système d'Information Géographique (SIG) mis à jour au minimum une fois par an ?

- Oui  
 Non

- ✓ **Si oui, JOINDRE** un document de présentation du SIG précisant notamment la fréquence de mise à jour.

23) Existe-il un programme pluriannuel d'auscultation du réseau ?

- Oui  
 Non

- ✓ **Si oui, JOINDRE** un document de présentation du plan d'auscultation du réseau.

24) Existe-il un programme pluriannuel de curage du réseau ?

- Oui  
 Non

- ✓ **Si oui JOINDRE** un document de présentation du programme pluriannuel.

25) L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale a-t-il augmenté au cours des trois dernières années ?  
*Reportez la valeur de l'indicateur P202.2 figurant dans SISPEA pour les exercices 2013, 2014 et 2015.*

.....  
.....



26) Avez-vous mis en place une campagne de contrôle systématique des branchements ?

- Oui
- Non

Si oui, quelle est la proportion cumulée de branchements contrôlés sur les années 2013, 2014 et 2015 ?

.....

Quelle est la nature des contrôles (simple existence d'un raccordement ou contrôle technique complet d'étanchéité, ou autre) ?

.....

27) Prenez-vous en compte la problématique de développement durable, dans ses trois composantes (économique, sociale et environnementale), dans vos achats de matériaux et équipements ?

- Oui
- Non

Si oui, comment ?

.....

28) Prenez-vous en compte la problématique de développement durable, dans ses trois composantes : économique, sociale et environnementale, dans vos chantiers de travaux ?

- Oui
- Non

Si oui, comment ?

.....

29) Prenez-vous en compte l'innovation dans vos appels d'offre et marchés publics ?

- Oui
- Non

Si oui, comment ?

.....

## Gestion des ressources humaines

30) Existe-il un plan de formation du personnel ?

- Oui
- Non

✓ **JOINDRE** une copie du plan de formation du personnel.

**Nota bene** :L'article 7 de la loi de 1984 modifié par l'article 7 de la loi du 19 février 2007 stipule que « Les régions, les départements, communes et établissements publics établissent un plan de formation annuel ou pluriannuel qui détermine le programme d'actions de formations prévues en application des 1°, 2°, 3° de l'article 1 ».L'article 1 de la loi définit les catégories de la formation qui trouvent leur place au sein du plan de formation:

- intégration et professionnalisation
- perfectionnement
- préparation aux concours et examens
- formation personnelle suivie à l'initiative de l'agent
- lutte contre l'illettrisme et pour l'apprentissage de la langue française



31) Existe-il un volet sécurité spécifique aux risques assainissement dans le plan de formation ?

- Oui
- Non

Si oui, précisez les grandes lignes de ce volet spécifique sécurité:

.....  
.....

32) Le taux de fréquence des accidents du travail est-il inférieur à celui défini par l'Institut National de Recherche et de Sécurité (INRS) pour la profession<sup>3</sup> ?

- Oui
- Non

✓ **JOINDRE** le bilan annuel d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail

33) Avez-vous mis en place une Gestion Prévisionnelle des Effectifs, des Emplois et des Compétences ?

- Oui
- Non

## Démarches qualité

34) Avez-vous mis en place une démarche qualité pour le management du service ?

- Oui
- Non

Si oui, quels sont les référentiels mis en place ?

- Norme ISO 9001 pour le management de la qualité
- Management santé et sécurité au travail (OHSAS 18001, ILO-OSH 2001, etc.)
- Autre, précisez :

Complétez le tableau qui suit avec le ou les référentiel(s) mis en place.

Référentiel	Organisme certificateur	Intitulé et périmètre d'application	Valable jusqu'au (ou : en cours de certification)

✓ **JOINDRE** les certificats en cours de validité à la date de dépôt du dossier.

Etes-vous organisé selon les lignes directrices de l'ISO 24511 pour le management des services publics d'assainissement et pour l'évaluation des services fournis ?

- Oui
- Non

✓ **JOINDRE** une description succincte.

### Nota bene :

La question 34) vise à valoriser les investissements du candidat dans une démarche qualité.

<sup>3</sup> Voir les statistiques sur le site Internet de l'INRS :

<http://www.inrs.fr/accueil/accidents-maladies/statistique-accident-maladie/accident.html> <http://www.inrs.fr/accueil>



Le candidat précisera les démarches éventuellement en cours.

35) En dehors de SISPEA, participez-vous à une démarche d'analyse comparative de la performance et de la qualité de votre service (benchmarking) ?

- Oui
- Non

**Nota bene :**

Le benchmarking (en français étalonnage ou parangonnage) est un processus continu d'analyse comparative qui vise la promotion des meilleures pratiques et l'amélioration de la performance des services. Un benchmark est un indicateur chiffré de performance dans un domaine donné tiré de l'observation des résultats du service. Cet indicateur peut servir à définir les objectifs que le service cherche à atteindre.

36) Avez-vous mis en place une Charte qualité pour les réseaux d'assainissement, de type Charte ASTEE, ou autre.

- Oui
- Non

Si oui, précisez :

.....

✓ **Si oui, JOINDRE** la Charte signée

37) Est-ce que le volet « assainissement » est pris en compte dans un projet territorial de développement durable (agenda 21 par exemple)

- Oui
- Non

✓ **JOINDRE** l'extrait du projet territorial de développement durable.

## Sécurisation du service

38) Disposez-vous d'un plan de crise en cas d'événements extrêmes (climatiques par exemple) ?

.....  
.....



## ACTIONS ENVIRONNEMENTALES DU SERVICE

### Performance environnementale des installations

39) Avez-vous réalisé un bilan carbone au cours des 5 années précédant l'exercice 2016 (2011, 2012, 2013, 2014, 2015) ?

- Oui
- Non

Si oui, précisez le référentiel utilisé :

.....

Assurez-vous un suivi dans le temps de ce bilan carbone ?

- Oui
- Non

Quelles actions avez-vous mises en place sur la base de ce bilan ?

.....

40) Avez-vous mis en place un plan d'action pour l'efficacité énergétique ?

- Oui
- Non

Si oui, le décrire :

.....  
.....

41) Recyclez-vous tout ou partie des eaux usées traitées ?

- Oui
- Non

Si oui, précisez les usages et les volumes :

.....  
.....

42) Au-delà des exigences réglementaires, avez-vous mis en place des dispositifs de préservation de la qualité environnementale ?

- Air, précisez :
- Eau, précisez :
- Sol, précisez :

### Qualité des rejets

43) Quelle est la valeur de l'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées ? Reportez la valeur de l'indicateur P255.3 figurant dans SISPEA pour l'exercice 2015.

.....  
.....

#### **N**ota bene :

Si une collectivité n'est pas compétente dans la gestion des eaux pluviales, son indice de connaissance des rejets au milieu naturel est calculé selon un barème légèrement différent (10 points en moins).



44) Après avoir établi les autorisations de déversement, assurez-vous un suivi du respect des prescriptions liées à ces autorisations?

- Oui
- Non

Si oui, précisez les modalités

.....

45) Avez-vous mis en place un système de valorisation des boues issues de l'épuration?

- Oui
- Non

Si oui, comment les valorisez-vous ?

- Valorisation agricole
- Valorisation énergétique, précisez :
- Autres, précisez

## Démarches qualité

46) Avez-vous mis en place une démarche de management environnemental ?

- Oui
- Non

Si oui, quels sont les référentiels mis en place ?

- Norme ISO 14001 pour le management environnemental
- Certification européenne pour une meilleure qualité environnementale (EMAS)
- Autre, précisez :

Complétez le tableau qui suit avec le ou les référentiel(s) mis en place.

Référentiel	Organisme certificateur	Intitulé et périmètre d'application	Valable jusqu'au (ou : en cours de certification)

✓ **JOINDRE** les certificats en cours de validité à la date de dépôt du dossier.

### Nota bene :

La question 46) vise à valoriser les investissements du candidat dans une démarche qualité.

Le candidat précisera les démarches éventuellement en cours.

47) Avez-vous mis en place un dispositif de traitement des demandes et réclamations des riverains, associations environnementales ou autres parties intéressées ?

- Oui
- Non

Si oui, précisez :

.....  
.....



## RECAPITULATIF DES PIÈCES À JOINDRE

### Le dossier complété avec :

- La lettre de candidature**
- La fiche de renseignements**
- La charte Aquaplus signée**
- Les justificatifs des pré-requis :**
  - Question b/ et h/ : Le rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'assainissement RPQS (années 2014 et 2015)
  - Question d/ : Le règlement de service conforme à la réglementation
  - Questions e/ et f/ : Le compte-rendu de la dernière réunion en date de la CCSPL durant laquelle le RPQS a été présenté ou le rapport annuel d'activité de la CCSPL
  - Question g/ : Les comptes administratifs pour les exercices 2013, 2014 et 2015
  - Question i/ : Une copie du programme pluriannuel ou de l'échéancier des travaux de renouvellement des installations
  - Question l/ à p/ : Les copies des arrêtés préfectoraux et autres justificatifs pour les exercices 2013, 2014 et 2015.
- Les justificatifs des questions d'évaluation :**
  - Question 1) : Des exemplaires, le cas échéant des brochures destinées aux abonnés
  - Question 2) : Des exemplaires, le cas échéant des brochures destinées aux usagers
  - Questions 3) et 4) : Les justificatifs, le cas échéant des démarches volontaires de participation des usagers organisées par l'autorité organisatrice
  - Question 5) : Une copie du questionnaire adressé aux usagers pour la dernière enquête de satisfaction en date
  - Question 5) : Les résultats de l'enquête de satisfaction adressée aux usagers
  - Question 16) : La description succincte de l'organisation selon la norme ISO 24510
  - Question 16) : Les résultats de l'évaluation de la norme ISO 26000
  - Question 17) : La Charte relative à la qualité de service à l'utilisateur ou les justificatifs des engagements
  - Question 22) : Un document de présentation du SIG
  - Question 23) : Un document de présentation du plan pluriannuel ou l'échéancier d'enquête et auscultation du réseau
  - Question 24) : Un document de présentation du plan pluriannuel de curage du réseau
  - Question 30) : Une copie du plan de formation du personnel
  - Question 32) : Justificatif du taux de fréquence des accidents de travail
  - Question 34) : Certificats en cours de validité à la date de dépôt du dossier
  - Question 34) : Description succincte de l'organisation selon la norme ISO 24511
  - Question 36) : La Charte signée ou tout autre document de présentation de la démarche qualité mise en place
  - Question 37) : L'extrait du projet territorial de développement durable
  - Question 46) : Les copies des certificats en cours de validité à la date du dépôt du dossier