



AUTORITE DELEGANTE

Communauté d'Agglomération Sud Sainte Baume

155 avenue Jansoulin

83740 LA CADIÈRE D'AZUR

Téléphone : 04 94 98 26 60 Télécopie : 04 94 98 26 69

Service Public d'Assainissement Non Collectif RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE ANNEE 2017

DELEGATAIRE



SAS SPANC SUD SAINTE BAUME

35 boulevard Jean Jaurès

83270 SAINT CYR SUR MER

Téléphone : 04 94 32 56 62 Télécopie : 04 94 32 53 62

Indice	Rédacteur : Frangioni P.	Vérificateur : Cadel F.	Approbateur :
1	Visa le : 31/05/2018	Visa le : 31/05/2018	Visa le : 31/05/2018

1. TABLE DES MATIERES

1. TABLE DES MATIERES	1
2. COMPTE-RENDU TECHNIQUE.....	4
2.1 Informations relatives au service	5
2.1.1 Faits Marquants en 2017.....	5
2.1.2 Liste des installations contenues dans le SIG – Evaluation du nombre de dispositifs ANC.....	6
2.1.3 Indice de mise en œuvre des prestations de l’assainissement non collectif	9
2.1.4 Tarification	10
2.1.5 Indicateurs de performances	11
2.1.6 Programme prévisionnel 2018 des diagnostics.....	31
2.1.7 Synthèse des difficultés rencontrées pour assurer le service	33
2.1.8 Note sur l’évolution de la réglementation en 2017	34
2.1.9 Priorités en matière de réhabilitation des installations	35
2.1.10 Orientation et actions à engager par la Communauté.....	36
2.2 Situation du personnel	37
2.2.1 Agents exclusivement affectés au service.....	37
2.2.2 Agents affectés à temps partiel au service	38
2.2.3 Evolutions majeures affectant la situation du personnel	38
2.2.4 Accidents de travail significatifs	38
3. USAGERS	39
3.1 Principales caractéristiques du service	40
3.2 Evolution du nombre d’installations	40
3.3 Nouveaux abonnements et abonnements résiliés.....	41
3.4 Créances irrécouvrées.....	42
3.5 Bilan des actions d’information et d’accueil	43

3.6	Plaintes des abonnés et actions menées	44
3.7	Dysfonctionnements constatés et propositions d'amélioration	45
4.	COMPTE-RENDU FINANCIER	46
4.1	Méthodes d'établissement de la comptabilité et audit financier	47
4.2	Comptes de tiers	48
4.3	Produits, charges et résultat financier propres du fermier	49
4.3.1	Les Produits (à consulter avec le CARE)	49
4.3.2	Les charges (à consulter avec le CARE)	49
4.3.3	CARE	53
5.	ANNEXES	56
5.1	Tarifs 2017	56
5.2	Courrier type : première demande de rendez-vous (RAR)	56
5.3	Courrier type : seconde demande de rendez-vous (RAR)	56
5.4	Facture type de redevance annuelle 2017	56
5.5	Relance type de redevance annuelle 2017	56
5.6	Mise en demeure type 2017 (RAR)	56
5.7	Avis de passage type 2017	56
5.8	Lettre type reçue en 2017 : Refus de paiement dans l'attente des résultats de l'enquête de la cour des comptes sur la SAS SPANC SSB.	56
5.9	Exemples de conclusions de rapports de diagnostic	56
5.10	Fiches de situation (PANANC) à l'attention des SPANC	56
5.11	Liste des contrôles réalisés en 2017	56

5.12	Liste des abonnés identifiés comme raccordables.....	56
5.13	Liste des installations présentant un risque avéré.....	56
5.14	Liste des installations non accessibles	56
5.15	Liste des extraits de comptes de tiers (tous exercices).....	56

2. COMPTE-RENDU TECHNIQUE

2.1 Informations relatives au service

Rappel sur l'évolution du contrat de DSP

PIECE	DATE	OBJET
Contrat de DSP	25/04/2012	Contrat de DSP validé et rendu exécutoire. Durée de 12 ans.
Notification d'attribution	18/05/2012	Notification de l'attribution de la DSP
Avenant n°1	30/07/2012	Transfert de la DSP attribuée au groupement solidaire DDR/Groupe PIZZORNO ENVIRONNEMENT à la SAS SPANC SUD SAINTE BAUME (Capital 70% DDR, 30% PIZZORNO)

2.1.1 Faits Marquants en 2017

JANVIER 2017	Facturation de la redevance 2017.
AVRIL 2017	Envoi de la première relance de la redevance 2017 et des premiers courriers d'huissier afin de recouvrer les redevances impayées.
JUIN 2017	Début d'une campagne d'information (envoi de courrier et relance téléphonique) pour effectuer le premier contrôle de bon fonctionnement des abonnés de Saint-Cyr-Sur-Mer ayant eu leur contrôle d'origine des installations existantes effectué par le précédent délégataire.
SEPTEMBRE 2017	Relance des abonnés qui, à l'issue d'un contrôle, possèdent soit une installation devant être mise en conformité et ayant dépassé le délai imparti (ex : sous un an après une mutation), soit une installation classée non conforme A (risque sanitaire, travaux sous 4 ans réductibles par le Maire) ou dite absente (travaux dans les meilleurs délais ; listes transmises à la Communauté en 2016).
OCTOBRE 2017	Suspension à durée indéterminée des crédits alloués au programme d'aide à la réhabilitation d'ANC par l'agence de l'eau.

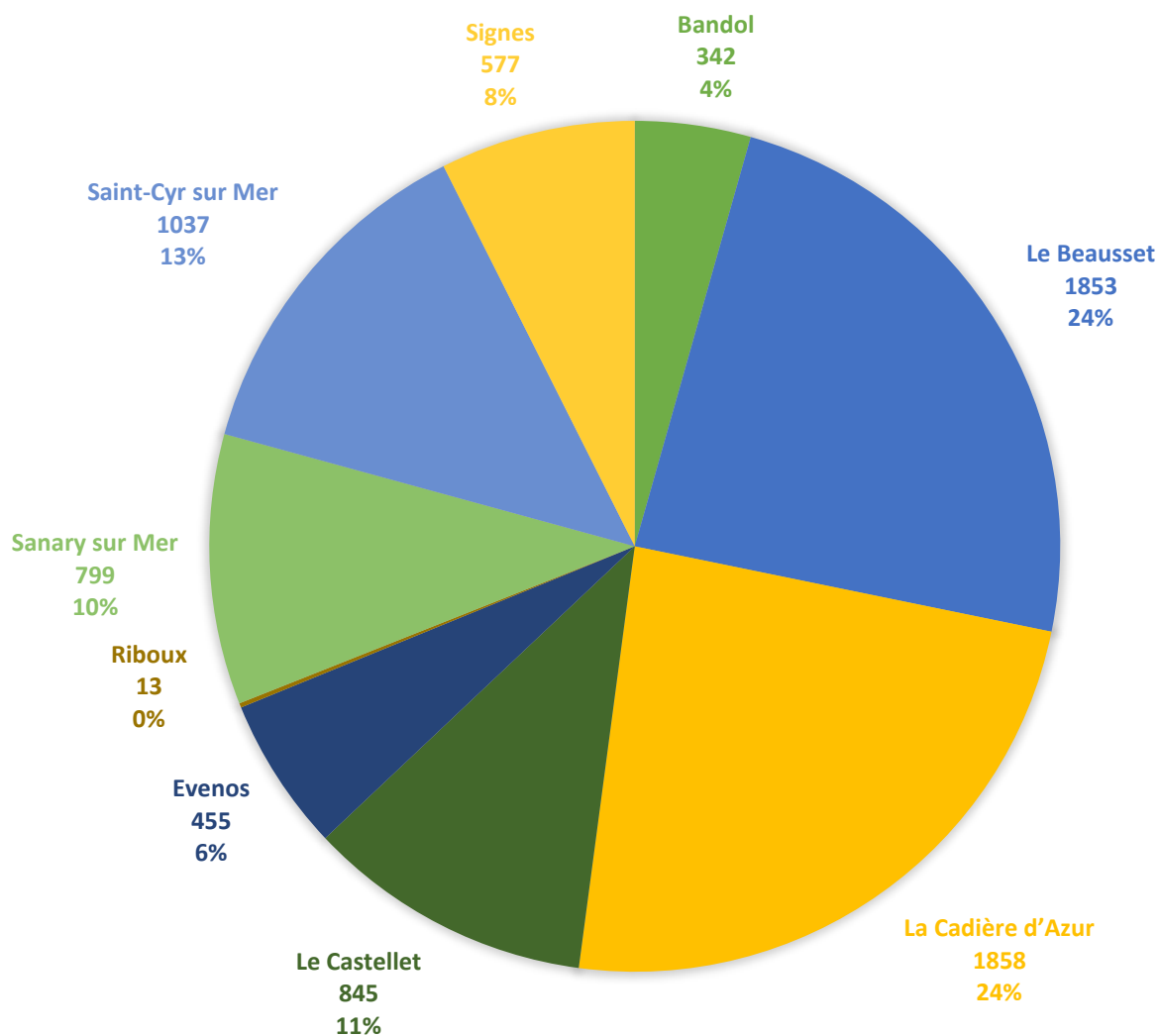
2.1.2 Liste des installations contenues dans le SIG – Evaluation du nombre de dispositifs ANC

La Base de Données (BDD) des usagers et de leurs installations est un élément clef de notre offre.

En effet elle recense l'ensemble des installations ANC du périmètre Sud Sainte Baume, elle localise précisément les installations sur le fond de plan cadastral, elle enregistre les informations d'adresse et de contact des propriétaires des locaux d'habitation concernés, elle contient l'ensemble des contrôles effectués par nos techniciens, et nous permet en outre des requêtes, extractions, et analyses de l'ensemble des données qu'elle regroupe (Analyses spatiales et/ou attributaires).

La liste complète des installations ANC contenues dans notre SIG est tenue à disposition et vous sera fournie sur simple demande.

NOMBRE D'INSTALLATIONS ANC AU 31/12/2017 TOTAL : 7779



Nombre d'installations par Commune :

Communes	Surfaces (ha)	Nbre d'habitants (insee 2015)	Nbre de dispositifs
Bandol	858	8263	342
Le Beausset	3595	9658	1853
La Cadière d'Azur	3742	5583	1858
Le Castellet	4477	3993	845
Evenos	4195	2292	455
Riboux	1348	42	13
Sanary sur Mer	1924	16427	799
Saint-Cyr sur Mer	2115	12250	1037
Signes	13310	2821	577
TOTAUX	35564	61329	7779

2.1.3 Indice de mise en œuvre des prestations de l'assainissement non collectif

Communes	Nombre d'installations	Controlées au 31/12/2016	Controlées au 31/12/2017	Avancement % au 31/12/2017
Bandol	342	317	321	93,86%
Le Beausset	1853	1573	1657	89,42%
La Cadière d'Azur	1858	1707	1735	93,38%
Le Castellet	845	773	785	92,90%
Evenos	455	390	391	85,93%
Riboux	13	9	9	69,23%
Sanary sur Mer	799	745	767	95,99%
Saint-Cyr sur Mer	1037	644	718	69,24%
Signes	577	541	546	94,63%
TOTAUX	7779	6699	6929	89,07%

2.1.4 Tarification

2.1.4.1 Tarif du contrôle de l'ANC

Prestation	Initiaux	Exercice 2016	Exercice 2017
Redevance annuelle Saint Cyr Sur Mer	45,00 € HT	40,96 € € HT	42,29 € € HT
Redevance annuelle autres communes	61,00 € HT	55,52 € € HT	57,32 € € HT

2.1.4.2 Tarifs des autres prestations aux abonnés

Prestation	Initiaux	Exercice 2016	Exercice 2017
Contrôle de conception	70,00 € HT	69,10 € HT	69,81 € HT
Contrôle de réalisation	70,00 € HT	69,10 € HT	69,81 € HT
Contrôle de mise hors service	65,00 € HT	64,17 € HT	64,82 € HT
Diagnostic pour vente	70,00 € HT	69,10 € HT	69,81 € HT

2.1.4.3 Recettes d'exploitation du service

Désignation	Exercice 2016 (12 mois)	Exercice 2017 (12 mois)	Variation
Produits d'exploitation	412 743 € HT	442 912 € HT	+7,31 %
Produits exceptionnels	0 € HT	0 € HT	0 %
Recette d'exploitation	412 743 € HT	442 912 € HT	+7,31 %

2.1.5 Indicateurs de performances

2.1.5.1 Taux de conformité des dispositifs au 31/12/2017

Rappel :

La nomenclature du résultat d'un diagnostic de l'existant ou d'un contrôle de bon fonctionnement a été modifiée en 2015. En effet, après retour d'expérience, discussion avec l'ATANC (Association des Techniciens de l'ANC) et synthèse de la veille technique réalisée par nos services, il est apparu que les termes « favorable », « favorable avec réserves » et « défavorable » peuvent prêter à confusion, d'autant plus qu'ils ne trouvent pas de fondement légal. Nous avons donc catégorisé le statut des installations selon la classification proposée par le PANANC (guide d'accompagnement des services de l'ANC, octobre 2014), inspirée de l'**arrêté du 27 avril 2012 relatif aux modalités de l'exécution de la mission de contrôle des installations d'assainissement non collectif** (catégorisation compatible avec le classement de l'agence de l'eau) dont vous trouverez un extrait dans les pages suivantes.

Suite à cette modification nous avons démarré un travail de fond pour re-catégoriser tous les contrôles de notre base de données depuis sa création en 2012 afin qu'ils correspondent également à cette réglementation. Ce travail de relecture a été achevé en 2017, vous trouverez une liste complète des contrôles, de leur avis mis à jour et de leurs sous-critères en annexe du rapport (n°11)

Egalement, les travaux d'amélioration des installations, qu'ils soient conseillés ou obligatoires figurent dans la conclusion de chaque rapport de contrôle. Les conclusions établies sont en accord avec la réglementation actuelle, notamment précisée par des fiches outils d'aide aux SPANC éditées par le PANANC (Plan d'Action National sur l'Assainissement Non Collectif).

Vous trouverez donc également en annexe (n°9 et 10) différentes conclusions types de nos contrôles ainsi que ces fiches outils PANANC.

Article 2

Aux fins du présent arrêté, on entend par :

1. « Installation présentant un danger pour la santé des personnes » : une installation qui appartient à l'une des catégories suivantes :

a) Installation présentant :

— soit un défaut de sécurité sanitaire, tel qu'une possibilité de contact direct avec des eaux usées, de transmission de maladies par vecteurs (moustiques), des nuisances olfactives récurrentes ;

— soit un défaut de structure ou de fermeture des parties de l'installation pouvant présenter un danger pour la sécurité des personnes ;

b) Installation incomplète ou significativement sous-dimensionnée ou présentant des dysfonctionnements majeurs, située dans une zone à enjeu sanitaire ;

c) Installation située à moins de 35 mètres en amont hydraulique d'un puits privé déclaré et utilisé pour l'alimentation en eau potable d'un bâtiment ne pouvant pas être raccordé au réseau public de distribution.

2. « Zone à enjeu sanitaire » : une zone qui appartient à l'une des catégories suivantes :

— périmètre de protection rapprochée ou éloignée d'un captage public utilisé pour la consommation humaine dont l'arrêté préfectoral de déclaration d'utilité publique prévoit des prescriptions spécifiques relatives à l'assainissement non collectif ;

— zone à proximité d'une zone de baignade dans le cas où le profil de baignade, établi conformément au code de la santé publique, a identifié l'installation ou le groupe d'installations d'assainissement non collectif parmi les sources de pollution de l'eau de baignade pouvant affecter la santé des baigneurs ou a indiqué que des rejets liés à l'assainissement non collectif dans cette zone avaient un impact sur la qualité de l'eau de baignade et la santé des baigneurs ;

— zone définie par arrêté du maire ou du préfet, dans laquelle l'assainissement non collectif a un impact sanitaire sur un usage sensible, tel qu'un captage public utilisé pour la consommation humaine, un site de conchyliculture, de pisciculture, de cressiculture, de pêche à pied, de baignade ou d'activités nautiques.

3. « Installation présentant un risque avéré de pollution de l'environnement » : installation incomplète ou significativement sous-dimensionnée ou présentant des dysfonctionnements majeurs située dans une zone à enjeu environnemental ;

4. « Zones à enjeu environnemental » : les zones identifiées par le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) ou le schéma d'aménagement et de gestion des eaux (SAGE) démontrant une contamination des masses d'eau par l'assainissement non collectif sur les têtes de bassin et les masses d'eau ;

5. « Installation incomplète » :

— pour les installations avec traitement par le sol en place ou par un massif reconstitué, pour l'ensemble des eaux rejetées par l'immeuble, une installation pour laquelle il manque, soit un dispositif de prétraitement réalisé in situ ou préfabriqué, soit un dispositif de traitement utilisant le pouvoir épurateur du sol en place ou d'un massif reconstitué ;

— pour les installations agréées au titre de l'article 7 de l'arrêté du 7 septembre 2009 modifié fixant les prescriptions techniques applicables aux installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5, pour l'ensemble des eaux rejetées par l'immeuble, une installation qui ne répond pas aux modalités prévues par l'agrément délivré par les ministères en charge de l'environnement et de la santé ;

— pour les toilettes sèches, une installation pour laquelle il manque soit une cuve étanche pour recevoir les fèces et les urines, soit une installation dimensionnée pour le traitement des eaux ménagères respectant les prescriptions techniques de l'arrêté du 7 septembre 2009 modifié susvisé relatif aux prescriptions techniques.

Article 3

(Installations neuves)

Article 4

Pour les autres installations mentionnées au 2° du III de l'article L. 22248 du CGCT, la mission de contrôle consiste à :

- vérifier l'existence d'une installation, conformément aux dispositions de l'article L. 133111 du code de la santé publique ;
- vérifier le bon fonctionnement et l'entretien de l'installation ;
- évaluer les dangers pour la santé des personnes ou les risques avérés de pollution de l'environnement ;

— évaluer une éventuelle non-conformité de l'installation.

La commune demande au propriétaire, en amont du contrôle, de préparer tout élément probant permettant de vérifier l'existence d'une installation d'assainissement non collectif.

Si, lors du contrôle, la commune ne parvient pas à recueillir des éléments probants attestant de l'existence d'une installation d'assainissement non collectif, alors la commune met en demeure le propriétaire de mettre en place une installation conformément aux dispositions prévues à l'article L. 133111 du code de la santé publique.

Les points à contrôler à minima lors d'un contrôle sont mentionnés à l'annexe I et, s'agissant des toilettes sèches, à l'annexe III du présent arrêté.

Dans le cas où la commune n'a pas décidé de prendre en charge l'entretien des installations d'assainissement non collectif, la mission de contrôle consiste à :

— lors d'une visite sur site, vérifier la réalisation périodique des vidanges et l'entretien périodique des dispositifs constituant l'installation, selon les cas, conformément aux dispositions des articles 15 et 16 de l'arrêté du 7 septembre 2009 modifié relatif aux prescriptions techniques ou de l'arrêté du 22 juin 2007 susvisés ;

— vérifier, entre deux visites sur site, les documents attestant de la réalisation des opérations d'entretien et des vidanges, notamment les bordereaux de suivi des matières de vidange établis conformément aux dispositions de l'arrêté du 7 septembre 2009 modifié relatif à l'agrément des vidangeurs susvisé.

Les installations existantes sont considérées non conformes dans les cas suivants :

a) Installations présentant des dangers pour la santé des personnes ;

b) Installations présentant un risque avéré de pollution de l'environnement ;

c) Installations incomplètes ou significativement sous dimensionnées ou présentant des dysfonctionnements majeurs.

Pour les cas de non-conformité prévus aux a et b de l'alinéa précédent, la commune précise les travaux nécessaires, à réaliser sous quatre ans, pour éliminer les dangers pour la santé des personnes et les risques avérés de pollution de l'environnement.

Pour les cas de non-conformité prévus au c, la commune identifie les travaux nécessaires à la mise en conformité des installations.

En cas de vente immobilière, dans les cas de non-conformité prévus aux a, b et c, les travaux sont réalisés au plus tard dans un délai d'un an après la signature de l'acte de vente.

Pour les installations présentant un défaut d'entretien ou une usure de l'un de leurs éléments constitutifs, la commune délivre des recommandations afin d'améliorer leur fonctionnement.

Les critères d'évaluation des installations sont précisés à l'annexe II du présent arrêté.

A l'issue du contrôle, la commune rédige un rapport de visite où elle consigne les observations réalisées au cours de la visite et qui comporte le prénom, le nom et la qualité de la personne habilitée pour approuver le document ainsi que sa signature.

La commune établit notamment dans ce document :

- des recommandations à l'adresse du propriétaire sur l'accessibilité, l'entretien ou la nécessité de faire des modifications ;
- la date de réalisation du contrôle ;
- la liste des points contrôlés ;
- l'évaluation des dangers pour la santé des personnes et des risques avérés de pollution de l'environnement générés par l'installation ;
- l'évaluation de la non-conformité au regard des critères précisés dans le tableau de l'annexe II ci-dessous;
- le cas échéant, la liste des travaux, classés par ordre de priorité, à réaliser par le propriétaire de l'installation ;
- le cas échéant, les délais impartis à la réalisation des travaux ou modifications de l'installation ;
- la fréquence de contrôle qui sera appliquée à l'installation au regard du règlement de service.

Le rapport de visite constitue le document mentionné à l'article L. 1331111 du code de la santé publique.

En cas de vente, la durée de validité de trois ans de ce rapport de visite, fixée à l'article L. 1331111 du code de la santé publique, s'applique à compter de la date de réalisation du contrôle.

Il en résulte 5 catégories que nous détaillons ci-dessous avec les indications de travaux correspondantes :

Conforme (ou conforme avec réserves)	PAS DE TRAVAUX OBLIGATOIRES
Sans défaut	SUGGESTIONS D'AMELIORATION PAS DE TRAVAUX OBLIGATOIRES
Non conforme C	TRAVAUX DE MISE EN CONFORMITE SI VENTE SOUS 1 AN
Non conforme A (risque sanitaire avéré) Non conforme B (risque environnemental avéré)	TRAVAUX POUR ARRETER LE RISQUE SOUS 4 ANS
Absente	REALISATION D'UNE INSTALLATION CONFORME DANS LES MEILLEURS DELAIS

La distinction entre « Conforme » et « Sans défaut » réside principalement dans le fait qu'une installation existante peut ne pas présenter de non-conformité au sens de l'arrêté mais ne pas être conforme au motif de ne pas avoir été réalisée d'après une étude validée par un contrôle de conception ainsi qu'un contrôle de réalisation.

A noter également, le territoire du SPANC Sud Sainte Baume ne comporte que le SAGE (Schémas d'Aménagement et de Gestion des Eaux) du Gapeau sur la commune de Signes, mais celui-ci ne comporte aucune disposition relative à l'ANC puisqu'il est toujours en élaboration. Le cas de **non conformité B** ne peut donc pas être présent au sein de notre territoire au moment de la rédaction de ce rapport.

Comme détaillé dans l'arrêté du 27 Avril 2012 ci-dessus, un cas de **non conformité A** représente une installation présentant un danger pour la santé ou la sécurité des personnes tel que :

- Installation présentant une possibilité de contact direct avec des eaux usées (écoulement ou stagnation)
- Installation générant des nuisances olfactives
- Installation présentant un défaut de structure ou de fermeture (risque de chute)
- Installation non conforme située en zone à enjeu sanitaire
- Installation située à moins de 35m en amont hydraulique d'un puits privé déclaré et utilisé pour l'alimentation en eau potable d'un bâtiment ne pouvant être raccordé au réseau public de distribution.

CONFORMITE DES INSTALLATIONS par ville selon arrêté du 27 avril 2012 :

BANDOL	AU 31/12/2016	Variations 2017		AU 31/12/2017	Installations contrôlées	%
		Existant	Vente			
Conforme	36	5	2	43	321	13,40%
Sans défaut	56	32	1	89	321	27,73%
Non conforme C	219	-43	7	183	321	57,01%
Non conforme B	0	0	0	0	321	0,00%
Non conforme A	4	-1	0	3	321	0,93%
Absente	2	1	0	3	321	0,93%
TOT	317	-6	10	321	Avancement :	93,86%

LE BEAUSSET	AU 31/12/2016	Variations 2017		AU 31/12/2017	Installations contrôlées	%
		Existant	Vente			
Conforme	155	17	2	174	1657	10,50%
Sans défaut	360	29	10	399	1657	24,08%
Non conforme C	997	28	41	1066	1657	64,33%
Non conforme B	0	0	0	0	1657	0,00%
Non conforme A	57	-43	0	14	1657	0,84%
Absente	4	0	0	4	1657	0,24%
TOT	1573	31	53	1657	Avancement :	89,42%

LA CADIERE D'AZUR	AU 31/12/2016	Variations 2017		AU 31/12/2017	Installations contrôlées	%
		Existant	Vente			
Conforme	227	4	1	232	1735	13,37%
Sans défaut	332	105	9	446	1735	25,71%
Non conforme C	1128	-110	23	1041	1735	60,00%
Non conforme B	0	0	0	0	1735	0,00%
Non conforme A	17	-5	0	12	1735	0,69%
Absente	3	1	0	4	1735	0,23%
TOT	1707	-5	33	1735	Avancement :	93,38%

LE CASTELLET	AU 31/12/2016	Variations 2017		AU 31/12/2017	Installations contrôlées	%
		Existant	Vente			
Conforme	77	14	1	92	785	11,72%
Sans défaut	122	22	1	145	785	18,47%
Non conforme C	565	-30	5	540	785	68,79%
Non conforme B	0	0	0	0	785	0,00%
Non conforme A	8	-1	0	7	785	0,89%
Absente	1	0	0	1	785	0,13%
TOT	773	5	7	785	Avancement :	92,90%

EVENOS	AU 31/12/2016	Variations 2017		AU 31/12/2017	Installations contrôlées	%
		Existant	Vente			
Conforme	33	6	0	39	391	9,97%
Sans défaut	67	21	0	88	391	22,51%
Non conforme C	280	-27	8	261	391	66,75%
Non conforme B	0	0	0	0	391	0,00%
Non conforme A	10	-8	1	3	391	0,77%
Absente	0	0	0	0	391	0,00%
TOT	390	-8	9	391	Avancement :	85,93%

RIBOUX	AU 31/12/2016	Variations 2017		AU 31/12/2017	Installations contrôlées	%
		Existant	Vente			
Conforme	0	0	0	0	9	0,00%
Sans défaut	0	1	0	1	9	11,11%
Non conforme C	9	-1	0	8	9	88,89%
Non conforme B	0	0	0	0	9	0,00%
Non conforme A	0	0	0	0	9	0,00%
Absente	0	0	0	0	9	0,00%
TOT	9	0	0	9	Avancement :	69,23%

SANARY SUR MER	AU 31/12/2016	Variations 2017		AU 31/12/2017	Installations contrôlées	%
		Existant	Vente			
Conforme	39	8	1	48	767	6,26%
Sans défaut	160	26	1	187	767	24,38%
Non conforme C	535	-18	8	525	767	68,45%
Non conforme B	0	0	0	0	767	0,00%
Non conforme A	7	-2	0	5	767	0,65%
Absente	4	-2	0	2	767	0,26%
TOT	745	12	10	767	Avancement : :	95,99%

SAINT CYR SUR MER	AU 31/12/2016	Variations 2017		AU 31/12/2017	Installations contrôlées	%
		Existant	Vente			
Conforme	96	15	1	112	718	15,60%
Sans défaut	75	60	3	138	718	19,22%
Non conforme C	471	-14	8	465	718	64,76%
Non conforme B	0	0	0	0	718	0,00%
Non conforme A	2	1	0	3	718	0,42%
Absente	0	0	0	0	718	0,00%
TOT	644	62	12	718	Avancement : :	69,24%

SIGNES	AU 31/12/2016	Variations 2017		AU 31/12/2017	Installations contrôlées	%
		Existant	Vente			
Conforme	26	6	1	33	546	6,04%
Sans défaut	167	-1	4	170	546	31,14%
Non conforme C	327	-1	9	335	546	61,36%
Non conforme B	0	0	0	0	546	0,00%
Non conforme A	18	-13	0	5	546	0,92%
Absente	3	0	0	3	546	0,55%
TOT	541	-9	14	546	Avancement : :	94,63%

CONFORMITE GLOBALE DES INSTALLATIONS

CASSB	AU 31/12/2016	Variations 2017		AU 31/12/2017	Installations contrôlées	%
		Existant	Vente			
Conforme	689	75	9	773	6929	11,16%
Sans défaut	1339	295	29	1663	6929	24,00%
Non conforme C	4531	-216	109	4424	6929	63,85%
Non conforme B	0	0	0	0	6929	0,00%
Non conforme A	123	-72	1	52	6929	0,75%
Absente	17	0	0	17	6929	0,25%
TOT	6699	82	148	6929	Avancement :	89,07%

Est joint en annexe (n° 13) la liste exhaustive des installations classées non conforme A ou B ainsi que les cas d'absence d'installation avec le détail des sous critères IMPACT (1 : présence de l'installation , 2 : défaut de sécurité sanitaire, de structure ou de fermeture, 3 : installation incomplète ou sous-dimensionnée ou présentant un dysfonctionnement majeur, 4 : défaut d'entretien).

Ces installations présentent toutes au moins un des critères listés en page 16 et l'objet de la non-conformité est clairement exposé dans la conclusion de chaque rapport qui est envoyé systématiquement au propriétaire de l'installation suite à la visite (ainsi qu'au service compétent de la commune concernée si le propriétaire refuse d'engager des travaux).

2.1.5.2 Taux de conformité des contrôles en 2017

CONFORMITE DES CONTROLES 2017 par ville selon nouvelle classification :

BANDOL	Existant	Bon fonctionnement	Vente	Conception	Réalisation	Mise hors service
Conforme	0	0	2	8	6	1
Sans défaut	0	3	1	0	0	0
Non conforme C	1	1	7	0	0	0
Non conforme B	0	0	0	0	0	0
Non conforme A	1	0	0	0	0	0
Absente	0	0	0	0	0	0
TOT	2	4	10	8	6	1

LE BEAUSSET	Existant	Bon fonctionnement	Vente	Conception	Réalisation	Mise hors service
Conforme	0	1	2	38	32	0
Sans défaut	15	5	10	0	0	0
Non conforme C	39	4	41	0	0	0
Non conforme B	0	0	0	0	0	0
Non conforme A	2	1	0	0	0	0
Absente	0	0	0	0	0	0
TOT	56	11	53	38	32	0

LA CADIERE D'AZUR	Existant	Bon fonctionnement	Vente	Conception	Réalisation	Mise hors service
Conforme	0	0	1	51	43	2
Sans défaut	10	1	9	0	0	0
Non conforme C	5	2	23	0	0	0
Non conforme B	0	0	0	0	0	0
Non conforme A	0	0	0	0	0	0
Absente	0	0	0	0	0	0
TOT	15	3	33	51	43	2

LE CASTELLET	Existant	Bon fonctionnement	Vente	Conception	Réalisation	Mise hors service
Conforme	1	0	1	11	15	0
Sans défaut	0	5	1	0	0	0
Non conforme C	6	1	5	0	0	0
Non conforme B	0	0	0	0	0	0
Non conforme A	1	0	0	0	0	0
Absente	0	0	0	0	0	0
TOT	8	6	7	11	15	0

EVENOS	Existant	Bon fonctionnement	Vente	Conception	Réalisation	Mise hors service
Conforme	0	0	0	10	5	0
Sans défaut	0	1	0	0	0	0
Non conforme C	0	0	8	0	0	0
Non conforme B	0	0	0	0	0	0
Non conforme A	0	0	1	0	0	0
Absente	0	0	0	0	0	0
TOT	0	1	9	10	5	0

RIBOUX	Existant	Bon fonctionnement	Vente	Conception	Réalisation	Mise hors service
Conforme	0	0	0	0	0	0
Sans défaut	0	0	0	0	0	0
Non conforme C	0	0	0	0	0	0
Non conforme B	0	0	0	0	0	0
Non conforme A	0	0	0	0	0	0
Absente	0	0	0	0	0	0
TOT	0	0	0	0	0	0

SANARY SUR MER	Existant	Bon fonctionnement	Vente	Conception	Réalisation	Mise hors service
Conforme	1	1	1	8	8	4
Sans défaut	2	1	1	0	0	0
Non conforme C	15	0	8	0	0	0
Non conforme B	0	0	0	0	0	0
Non conforme A	0	0	0	0	0	0
Absente	0	0	0	0	0	0
TOT	18	2	10	8	8	4

SAINT CYR SUR MER	Existant	Bon fonctionnement	Vente	Conception	Réalisation	Mise hors service
Conforme	0	1	1	35	18	0
Sans défaut	9	2	3	0	0	0
Non conforme C	52	0	8	0	0	0
Non conforme B	0	0	0	0	0	0
Non conforme A	1	3	0	0	0	0
Absente	0	0	0	0	0	0
TOT	62	6	12	35	18	0

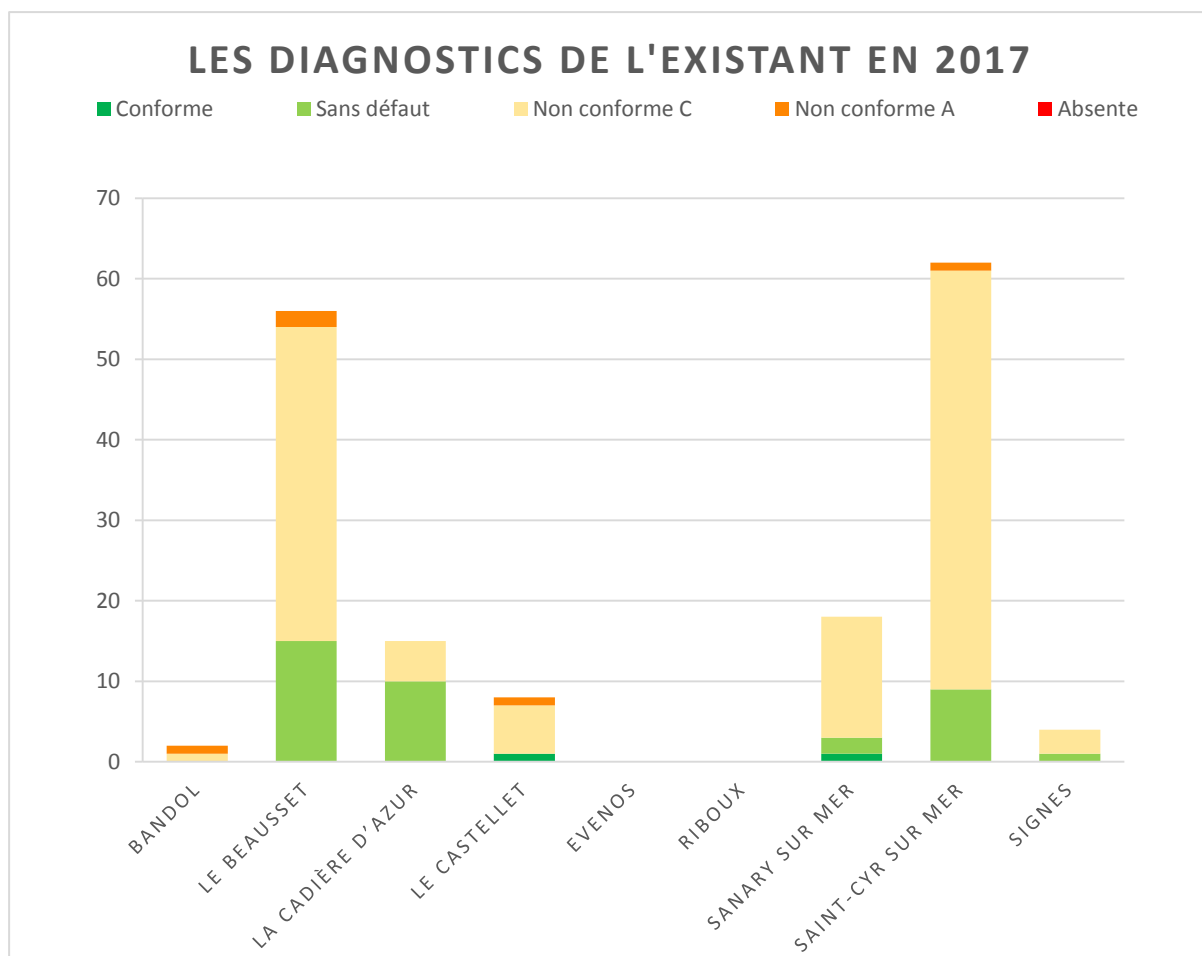
SIGNES	Existant	Bon fonctionnement	Vente	Conception	Réalisation	Mise hors service
Conforme	0	0	1	7	4	0
Sans défaut	1	0	4	0	0	0
Non conforme C	3	0	9	0	0	0
Non conforme B	0	0	0	0	0	0
Non conforme A	0	0	0	0	0	0
Absente	0	0	0	0	0	0
TOT	4	0	14	7	4	0

CONFORMITE GLOBALE DES CONTROLES 2017

CASSB	Existant	Bon fonctionnement	Vente	Conception	Réalisation	Mise hors service
Conforme	2	3	9	168	131	7
Sans défaut	37	18	29	0	0	0
Non conforme C	121	8	109	0	0	0
Non conforme B	0	0	0	0	0	0
Non conforme A	5	4	1	0	0	0
Absente	0	0	0	0	0	0
TOT	165	33	148	168	131	7

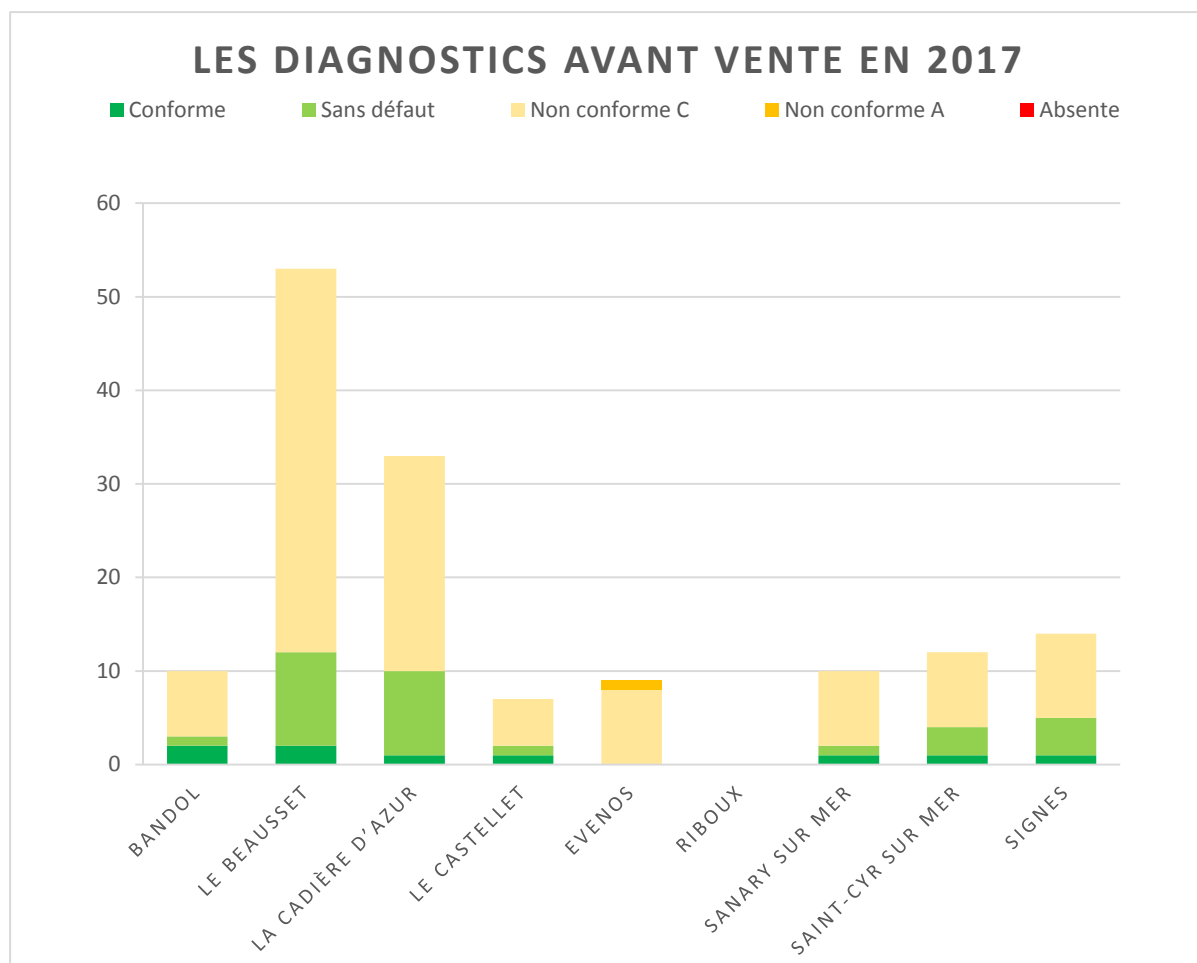
Est joint en annexe (n°11) la liste exhaustive des contrôles réalisés en 2017 faisant état de l'avis sur la conformité ainsi que des sous critères IMPACT (1 : présence de l'installation , 2 : défaut de sécurité sanitaire, de structure ou de fermeture, 3 : installation complète ou sous-dimensionnée ou présentant un dysfonctionnement majeur, 4 : défaut d'entretien).

2.1.5.3 Diagnostics et recensements des installations existantes ANC



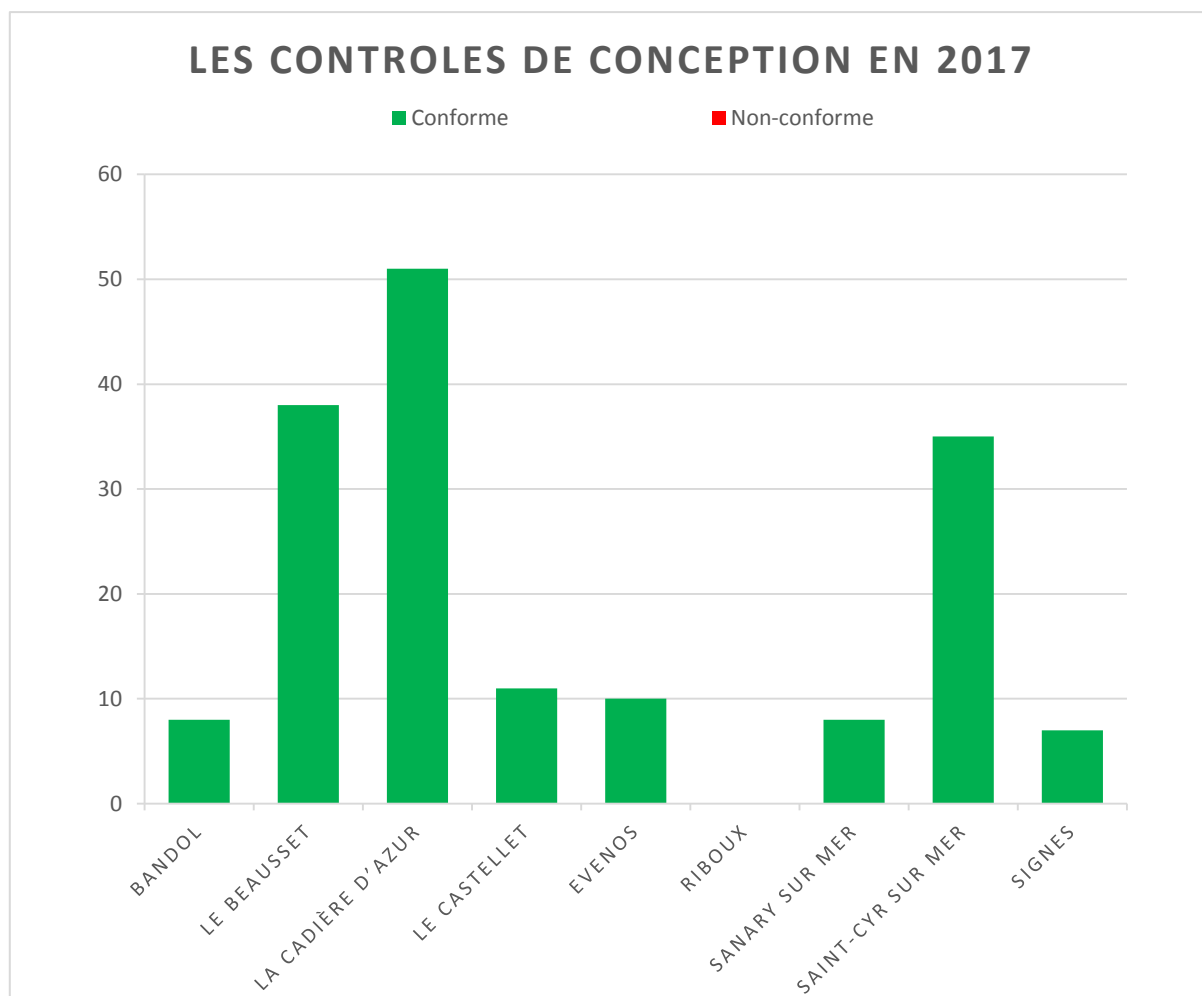
Diagnostic d'origine de l'existant 2017	Conforme	Sans défaut	Non conforme C	Non conforme B	Non conforme A	Absente	TOT
Bandol	0	0	1	0	1	0	2
Le Beausset	0	15	39	0	2	0	56
La Cadière d'Azur	0	10	5	0	0	0	15
Le Castellet	1	0	6	0	1	0	8
Evenos	0	0	0	0	0	0	0
Riboux	0	0	0	0	0	0	0
Sanary sur Mer	1	2	15	0	0	0	18
Saint-Cyr sur Mer	0	9	52	0	1	0	62
Signes	0	1	3	0	0	0	4
TOT	2	37	121	0	5	0	165

2.1.5.4 Diagnostics de vente



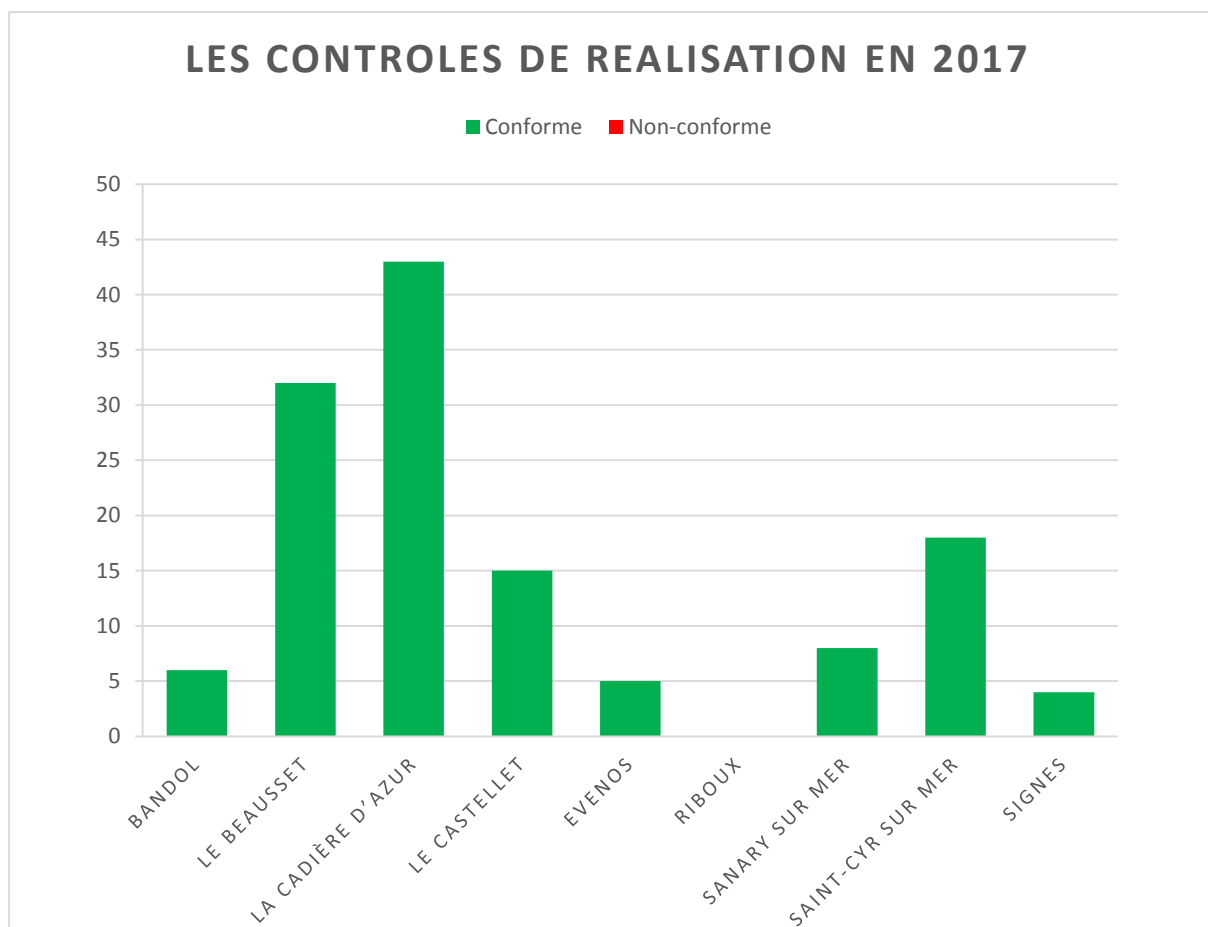
Vente en 2017	Conforme	Sans défaut	Non conforme C	Non conforme B	Non conforme A	Absente	TOT
Bandol	2	1	7	0	0	0	10
Le Beausset	2	10	41	0	0	0	53
La Cadière d'Azur	1	9	23	0	0	0	33
Le Castellet	1	1	5	0	0	0	7
Evenos	0	0	8	0	1	0	9
Riboux	0	0	0	0	0	0	0
Sanary sur Mer	1	1	8	0	0	0	10
Saint-Cyr sur Mer	1	3	8	0	0	0	12
Signes	1	4	9	0	0	0	14
TOT	9	29	109	0	1	0	148

2.1.5.5 Contrôles de conception et d'implantation des nouveaux dispositifs ANC



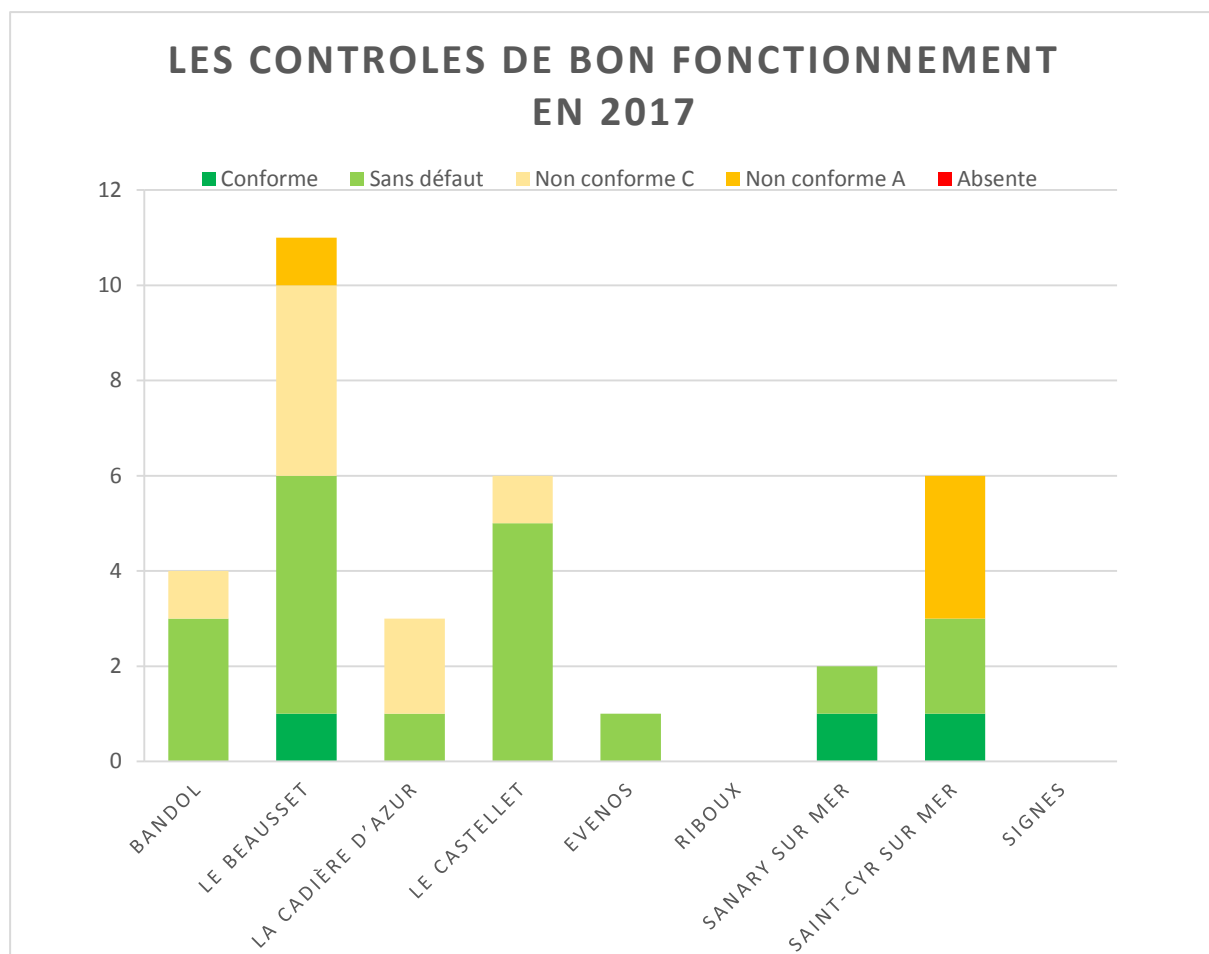
Conception en 2017	Conforme	Non-conforme	TOT
Bandol	8	0	8
Le Beausset	38	0	38
La Cadière d'Azur	51	0	51
Le Castellet	11	0	11
Evenos	10	0	10
Riboux	0	0	0
Sanary sur Mer	8	0	8
Saint-Cyr sur Mer	35	0	35
Signes	7	0	7
TOT	168	0	168

2.1.5.6 Contrôles de la réalisation des nouveaux dispositifs ANC



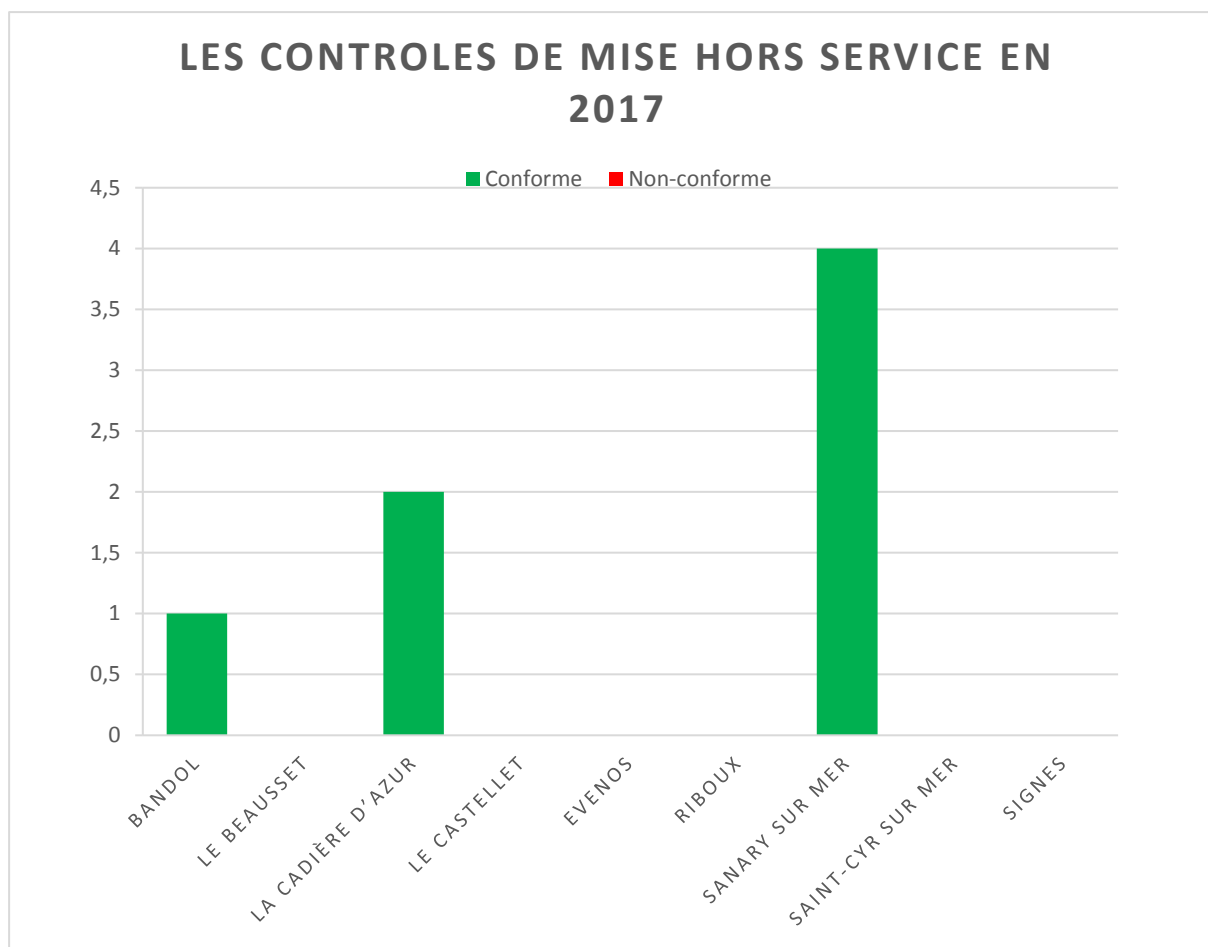
Réalisation en 2017	Conforme	Non-conforme	TOT
Bandol	6	0	6
Le Beausset	32	0	32
La Cadière d'Azur	43	0	43
Le Castellet	15	0	15
Evenos	5	0	5
Riboux	0	0	0
Sanary sur Mer	8	0	8
Saint-Cyr sur Mer	18	0	18
Signes	4	0	4
TOT	131	0	131

2.1.5.7 Contrôles de bon fonctionnement et d'entretien des dispositifs ANC



Bon fonctionnement en 2017	Conforme	Sans défaut	Non conforme C	Non conforme B	Non conforme A	Absente	TOT
Bandol	0	3	1	0	0	0	4
Le Beausset	1	5	4	0	1	0	11
La Cadière d'Azur	0	1	2	0	0	0	3
Le Castellet	0	5	1	0	0	0	6
Evenos	0	1	0	0	0	0	1
Riboux	0	0	0	0	0	0	0
Sanary sur Mer	1	1	0	0	0	0	2
Saint-Cyr sur Mer	1	2	0	0	3	0	6
Signes	0	0	0	0	0	0	0
TOT	3	18	8	0	4	0	33

2.1.5.8 Contrôles de mise hors service des dispositifs ANC



Mise hors service en 2017	Conforme	Non-conforme	TOT
Bandol	1	0	1
Le Beausset	0	0	0
La Cadière d'Azur	2	0	2
Le Castellet	0	0	0
Evenos	0	0	0
Riboux	0	0	0
Sanary sur Mer	4	0	4
Saint-Cyr sur Mer	0	0	0
Signes	0	0	0
TOT	7	0	7

2.1.6 Programme prévisionnel 2018 des diagnostics

- Conformément au contrat de DSP et suite à la transmission des listes des abonnés qui refusent la visite, **nous sommes toujours dans l'attente de l'établissement d'un calendrier d'actions communes avec la CASSB** concernant les abonnés qui ont reçus nos courriers RAR et nos avis de passage mais qui ne nous permettent toujours pas d'accéder à leur installation.
Cette action commune (possiblement l'utilisation du pouvoir de police des différents maires) devrait permettre les visites des dernières installations non diagnostiquées, **indispensables à la clôture de la phase de recensement.**
- Début d'une campagne d'information (envoi de courrier et relance téléphonique) pour effectuer le premier contrôle de bon fonctionnement des abonnés ayant eu leur contrôle d'origine des installations existantes par notre service en 2012.
- Intensification de la mise en recouvrement des impayés.
- Poursuite des relances d'abonnés qui, à l'issu d'un contrôle, possèdent soit une installation devant être mise en conformité et ayant dépassé le délai imparti (ex : sous un an après une mutation), soit une installation classée non conforme A (risque sanitaire, travaux sous 4 ans réductibles par le Maire) ou dite absente.

2.1.7 Synthèse des difficultés rencontrées pour assurer le service

Les difficultés énoncées dans les rapports d'activité des années précédentes restent les memes en 2017.

Pour mémoire :

- Problème d'accès à la propriété privée.
 - Refus d'accès de certains usagers pour la visite de contrôle malgré l'envoi de plusieurs courriers RAR de demande de RDV.
- Difficulté d'accès aux coordonnées des nouveaux propriétaires en cas de vente.
- Contrôles de conception et/ou de réalisation non demandés par nombre d'abonnés qui réalisent des travaux sans contacter le SPANC.
- Non information des nouveaux raccordements au réseau collectif.
- Absence d'action commune avec la CASSB afin de permettre l'accès aux installations restantes et dont les propriétaires nous refusent l'accès (liste en annexe n° 14).

2.1.8 Note sur l'évolution de la réglementation en 2017

- 2017 – Multiples publications de nouveaux dispositifs de traitement agréés.
- Mars 2017 – Publication de documents types pour les installations supérieures à 20 EH (Equivalent-Habitant).

2.1.9 Priorités en matière de réhabilitation des installations

- **Les installations dites « absentes » ou « non conforme A ou B »** représentent la priorité au niveau de la réhabilitation. En effet ces cas représentent généralement les risques sanitaires (rejets d'eaux non traitées ou mauvaises odeurs par exemple) ou environnementaux les plus importants. Il est demandé aux propriétaires dans ce cas-ci de réaliser des travaux dans les meilleurs délais. Ces travaux consistent en la réalisation d'un dispositif d'ANC conforme aux normes actuelles.

En cas de refus de la part des propriétaires, et comme prévu par la réglementation, le dossier est transmis à la commune concernée pour application de pouvoir de police du Maire afin d'obliger les propriétaires à réaliser les travaux.

Comme chaque année une liste de ces installations (faisant donc l'objet d'une obligation de travaux même sans mutation) est fournie en annexe (n° 13). Un dialogue est engagé entre leur propriétaire et le SPANC SSB, cependant certains cas de refus avérés ont déjà été signalés et transmis.

- **Suivi de la mise en conformité des installations des propriétés mutées.** Nous relançons également chaque année les nouveaux propriétaires d'installations non conforme au terme du délai légal de réhabilitation (un an). Une liste des propriétaires n'ayant pas donné suite à nos relances est également jointe en annexe (n° 15)

2.1.10 Orientation et actions à engager par la Communauté

- Intervention au travers du pouvoir de police des Maires pour le contrôle des installations faisant l'objet d'un refus de visite manifeste (liste en annexe n° 14). Cette mesure est indispensable pour terminer la phase de recensement des installations puisque c'est le seul recours possible pour procéder aux visites des abonnés ne nous laissant pas accéder à leur propriété.
- Fourniture des derniers documents à jour du zonage d'assainissement de chacune des communes, dans un format numérique compatible avec « Cart@jour ».
- Information du SPANC lors de travaux d'extension du réseau collectif. Ceci nous permettrait de procéder aux contrôles de mise hors service (prévus dans la réglementation actuelle) au plus tôt et dans de meilleures conditions.

2.2 Situation du personnel

2.2.1 Agents exclusivement affectés au service

- 1 technicien de terrain pour :
 - Réalisation des différents contrôles.
 - Rdv de conseils auprès d'abonnés.
 - Constat d'absence des abonnés aux RDV donnés.
 - Constat de nuisances lors de plaintes de voisinages.
 - Vérifications terrains diverses (adresse postale, nouvelles constructions ...)

- 1 techniciens partagés entre les tâches terrain précédentes, et bureau pour :
 - Dossiers de conception.
 - Réponses aux consultations des services urbanismes : DP, CU et PC.
 - Planning et suivi des RDV.
 - Gestion des listes des refus de visite.
 - Suivi des obligations de travaux (ventes ou nuisances).
 - Traitement des retours courriers (recherche nouvelles adresses, nouveaux propriétaires)
 - Veille technique et réglementaire
 - Participation aux réunions/discussions de l'ATANC
 - Suivi données techniques (nombre de visites, conformités ...)
 - Support des techniciens terrain.

- 1 hôtesse d'accueil pour :
 - Accueil physique et téléphonique des usagers.
 - Traitement /dispatch des courriers et des emails
 - Entretien des locaux
 - Entretien du matériel

2.2.2 Agents affectés à temps partiel au service

Sans objet.

2.2.3 Evolutions majeures affectant la situation du personnel

Sans objet.

2.2.4 Accidents de travail significatifs

Sans objet

3. USAGERS

3.1 Principales caractéristiques du service

- Au 31/12/2017 le service recense 7779 abonnés.
- A cette même date 271 propriétés ont été identifiées comme potentiellement raccordables (situées à moins de 100 mètres d'un réseau collectif). La liste de ces propriétés est jointe en annexe (n°12).

3.2 Evolution du nombre d'installations

Le nombre d'installations est passé de **7752** fin 2016 , à **7779** fin 2017 soit **une augmentation de 27 installations**. Contrairement à l'année 2016, l'année 2017 n'a pas été marquée par de grands changements dans le périmètre de notre Service, cette variation correspondant donc à une évolution courante du parc d'installation principalement due à de nouvelles constructions. Le détail de cette variation se trouve dans le paragraphe suivant.

3.3 Nouveaux abonnements et abonnements résiliés

- **Nouveaux abonnements : + 126**
 - + **68** abonnements suite à de nouvelles constructions.
 - + **58** abonnements suite à des enquetes terrain révélant des installations inexistantes dans nos fichiers abonnés de départ.
- **Abonnements résiliés : - 99**
 - - **99** abonnements suite à des visites terrain ou des manifestations tardives des usagers, aboutissant à un classement sans suite du dossier :
 - immeubles raccordés.
 - immeubles non-habitables.
 - destructions ou abandons d'immeubles.
 - dédoublemnages liés à des installations communes.
 - erreurs du fichier abonnés de base fourni (liées à de multiples compteurs d'eau, notamment sur les communes de Saint-Cyr et Sanary).

3.4 Créances irrécouvrées

- **Montant des impayés 2017 :**

Sur l'année 2017 nous observons 1904 redevances non recouvrées après facturation et relances, soit un montant total de 1 16 243.38 € TTC qui se décompose en :

- Redevances annuelles d'un montant de 63,05 € TTC (hors Saint Cyr) soit 108 194.14 € TTC
- Redevances annuelles d'un montant de 46,52 € TTC (Saint Cyr) soit 4 977.64 € TTC
- Redevances ponctuelles d'un montant de 76,79 € TTC soit 3 071.60 € TTC

- **Montant des impayés depuis le début du service :**

Depuis le début du service le montant total des impayés s'élève à 286 713,39 € TTC.

- **Traitement des impayés 2017 :**

- Les actions menées par le fermier : 3 relances clients (dont la dernière en LRAR).
- Poursuite et intensification des démarches avec des cabinets d'huissiers, afin de mettre en œuvre les procédures de contentieux légales et nécessaires au recouvrement des impayés depuis le début du service.

3.5 Bilan des actions d'information et d'accueil

Le SPANC Sud Sainte Baume a assuré en 2017 un **accueil des abonnés** du Lundi au Vendredi, de 9h00 à 12h et de 14h à 17h00 dans notre bureau de Sain Cyr sur Mer, ainsi que de 9h à 12h et de 14h à 17h via notre standard téléphonique.

Cette présence sur le territoire joue un rôle considérable :

- écoute des usagers
- communication personnalisée
- rapidité du traitement des demandes
- compréhension des doléances
- rappel téléphonique rapide des usagers ayant cherché à nous contacter
- écoute et compréhension des usagers
- conseil, renseignement et explication du rôle du SPANC et de sa mission de Service Public.

Ce contact de proximité avec l'utilisateur nous permet d'adapter en temps réel notre communication et nos actions. C'est un point essentiel pour faire aboutir notre mission de Délégué de Service Public (technique, réglementaire et financière).

Sur le terrain également nos techniciens informent les abonnés sur la mission du SPANC et les démarches liées à l'ANC tout en les conseillant techniquement sur leur installation et son entretien.

Depuis 2012 nous effectuons en outre un travail de fond auprès des différents acteurs de l'ANC (géologues, entrepreneurs, services techniques, notaires, agences immobilières) sur la compétence et le rôle du SPANC. Grâce à ces actions, ces acteurs de proximité deviennent eux-aussi des relais efficaces de notre mission.

3.6 Plaintes des abonnés et actions menées

Liste des principales plaintes adressées au SPANC en 2017 ainsi que les mesures prises par la suite :

- *Suite à la signification de l'intention de la saisie de la cours des comptes par la CASSB, refus de paiement d'un grand nombre d'usagers dans l'attente d'un résultat de vérification (refus signifié par un courrier type, joint en annexe n°8).*
 - **Attente d'une réponse officielle de la CASSB aux abonnés sur ce sujet.**

- *Manque d'uniformité du fonctionnement des SPANC au niveau national, notamment :*
 - Facturation d'une redevance annuelle plutôt que de paiements ponctuels aux services rendus.
 - Disparité importante au niveau national du montant de la redevance.
 - Disparité de la redevance au sein même de la Communauté d'Agglomération.
 - Disparité des critères d'évaluation des visites de contrôle.
- **Démarche explicative de la réglementation nationale qui laisse une part importante de la décision sur le fonctionnement des SPANC à l'échelle locale (Commune ou Communauté) visant à adapter le service aux caractéristiques locales (ex : géographie, concentration des abonnés, état global du parc d'installations).**
- **Sur l'aspect technique, mise en avant des nouvelles fiches d'aide PANANC pour uniformiser le jugement de la conformité des installations au niveau national.**

3.7 Dysfonctionnements constatés et propositions d'amélioration

<p>Refus de contrôle : Suite à nos relances par lettres RAR nous avons pu identifier les propriétaires nous refusant l'accès à leur propriété, nous empêchant donc de mener à bien notre mission de délégataire. Ils représentent environ 10% du parc d'ANC. ⇒ IMPOSSIBILITE D'OBTENIR UN INVENTAIRE EXHAUSTIF</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Attente d'une action commune avec le CASSB afin d'effectuer la visite conformément aux obligations légales en vigueur (liste des installations non accessibles en annexe n°14)
<p>Non paiement de la redevance annuelle par refus systématique. ⇒ REMISE EN CAUSE DE LA PERENNITE DU SERVICE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procédure de contentieux – recouvrement par huissiers.
<p>En 2017 nous avons été relancés à de multiples reprises par des abonnés souhaitant profiter de la subvention de l'agence de l'eau. La demande d'aide n'ayant pas été validée auprès de l'agence de l'eau nous n'avons pas pu donner suite à ces demandes. ⇒ RALENTISSEMENT DANS L'AMBITION DU RENOUVELLEMENT DU PARC ANC</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Depuis 2017, l'Agence de l'Eau a suspendu son programme d'aide à la réhabilitation des ANC.
<p>Absence de contrôle de la mise hors-service des installations abandonnées (suite à raccordement ou démolition). ⇒ INVENTAIRE FAUX JUSQU'A LA MANIFESTATION DE L'USAGER, ET RISQUE ENVIRONNEMENTAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Attente de la fourniture des données d'extension du réseau collectif par la CASSB.

4. COMPTE-RENDU FINANCIER

4.1 Méthodes d'établissement de la comptabilité et audit financier

Notre comptabilité est conforme aux règles en vigueur, notamment les règles énoncées par le Code du Commerce et le plan comptable général révisé. Elle permet la vérification des dispositions du contrat, et respecte les principes d'indépendance des exercices et de permanence des méthodes.

Le CARE ainsi produit répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Déléataire : "Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure".

Notre comptabilité fait l'objet d'un audit annuel réalisé par un commissaire aux comptes.

4.2 Comptes de tiers

- Les comptes de tiers présentent toutes les redevances (annuelles ou ponctuelles) émises, les règlements reçus et les avoirs créés.
Sont joints en annexe (n°16) les extraits des comptes de tiers du début du service jusqu'au 31/12/2017
- Autres comptes dont compte de surtaxe : Sans objet.

4.3 Produits, charges et résultat financier propres du fermier

4.3.1 Les Produits (à consulter avec le CARE)

Du 01/01/2017 au 31/12/2017, l'activité du SPANC a donné lieu à une facturation unique de la redevance annuelle concernant la période du 01/06/2016 au 31/05/2017 ainsi que des redevances ponctuelles générées par des contrôles (conception, réalisation ou vente). Tarifs 2017 joints en annexe (n°1).

Montant total des redevances annuelles : 408 336 € HT

Montant total des redevances ponctuelles : 31 659 € HT

4.3.2 Les charges (à consulter avec le CARE)

Ci-dessous sont détaillées certaines des charges présentes dans le CARE.

4.3.2.1 Charges d'exploitation

4.3.2.1.1 Personnel :

- 1 technicien de terrain pour la réalisation des différents contrôles.
- 1 technicien partagé entre terrain et bureau.
- 1 hôtesse d'accueil.

Dont les postes sont détaillés au § 2.2.1 (Agents affectés au service).

4.3.2.1.2 Loyers

- ✓ Local commercial de St Cyr Sur Mer

4.3.2.1.3 Sous-traitance :

La **gestion administrative** générale est sous traitée à une société extérieure spécialisée dans la gestion d'entreprises afin de permettre aux équipes techniques du SPANC d'assurer leur mission première, le contrôle des installations ANC.

Elle a en charge la **gestion** des actions suivantes (hors affranchissement) :

- ✓ Facturation annuelle
- ✓ Relances de paiement
- ✓ Encaissements
- ✓ Avoirs
- ✓ Refacturations
- ✓ Saisie comptable
- ✓ Routage du courrier
- ✓ Création et diffusion de médias (courriers, dépliants, avis de passage, communication interne)
- ✓ Gestion administrative du personnel

Ce mode de fonctionnement pour la partie administrative a été retenu afin de s'adapter au flux de travail variable de ce poste (activité fortement accrue lors de la phase de facturation puis de relance, et plus stable en dehors de ces périodes). La flexibilité qui en résulte permet d'en maîtriser au mieux le coût.

En 2017, ce cout a diminué par l'effet combiné d'une meilleure organisation des process, l'assainissement de la base de données usagers, et la diminution des charges liées à la communication en grand nombre.

4.3.2.1.4 Véhicules :

- ✓ 4 véhicules équipés de type Beeper (Peugeot)
 - Dont 1 vehicule en vente
- ✓ Géolocalisation des véhicules

4.3.2.1.5 Courriers, affranchissements :

Ce poste comprend les coûts d'envoi :

- ✓ Des rapports de visite
- ✓ Des factures ponctuelles
- ✓ Des relances de facturation (recommandés avec AR)
- ✓ Des relances de visite (recommandés avec AR)
- ✓ Des lettres simples de communication ciblée
- ✓ L'impression et le coût de retour des enveloppes T jointes aux factures.

4.3.2.2 Charges dites « calculées »

Les charges calculées font l'objet d'un calcul économique qui permet de refléter ainsi la réalité économique de ces charges sur l'année étudiée.

Entrent ainsi dans ce calcul les amortissements et les provisions :

Amortissements : en 2017, ils représentent principalement du développement logiciel.

Provisions pour impayés : Il s'agit du montant total des sommes irrécouvrés au 31 Décembre mis à jour chaque année. Il comprend donc

- une part **réelle** (redevances de 2013 à 2017 déjà facturées mais non recouvrées)
- une part **projetée** des impayées de la redevance 2018 (au même taux d'impayé que constaté en 2017) sur lesquels on applique un ratio de 7/12 (puisque la redevance couvre la période du 01 Juin au 31 Mai)

4.3.2.3 Charges de structure

Les charges de structure englobent l'ensemble des charges nécessaires à l'exploitation du service :

- ✓ Gestion du contrat et direction
- ✓ Fournitures administratives
- ✓ Maintenance logiciels et informatique

- ✓ Maintenance générale
- ✓ Assurances (RC exploitation, RC pro, Locaux, Crédits/Leasings)
- ✓ Documentation
- ✓ Honoraires comptables
- ✓ Honoraires juridiques
- ✓ Alarme / Télésurveillance

4.3.3 CARE

4.3.1. PRODUITS	2017	Variation	2016
Produits d'exploitation	442 912 €	7%	412 743 €
<i>Facturation Redevances 2017 (période 01/06/16 au 31/05/17)</i>	<i>408 336 €</i>	16%	<i>353 390 €</i>
<i>Contrôles ponctuels</i>	<i>31 659 €</i>	21%	<i>26 258 €</i>
<i>Extourne sur FAE Redevances 2016 (période du 01/06/2016 au 31/12/2016)</i>	<i>- 249 813 €</i>	15%	<i>- 216 718 €</i>
<i>Factures Redevances à établir en 2018 (période du 01/06/2017 au 31/12/2017)</i>	<i>252 730 €</i>	1%	<i>249 813 €</i>
Produits exceptionnels			
Produits financiers			- €
Produits divers de gestion			- €
TOTAL PRODUITS	442 912 €	7%	412 743 €

4.3.2. CHARGES	2017		2016
4.3.2.1. Charges d'exploitation	203 255 €	-28%	280 889 €
<i>Personnel</i>			
Salaires	87 252 €	-16%	103 760 €
Interim	3 474 €	-73%	13 058 €
<i>Déplacements</i>			
Déplacements	3 334 €	48%	2 258 €
Déplacements Formation / ATANC	472 €	25%	377 €
<i>Entretien</i>			
Divers (Locaux, Logiciels, Photocopieurs...)	6 372 €	-59%	15 504 €
Nettoyage (ménage)	300 €	-75%	1 200 €
<i>Informatique</i>			
Maintenance BDD	1 100 €	-24%	1 451 €
<i>Loyers</i>			
Loyer local St Cyr	12 000 €	0%	12 000 €
<i>Petites fournitures</i>			
Petites fournitures	224 €	-95%	4 683 €
<i>Sous traitance</i>			
Cartographie / Création de courriers / Interventions / Personnel en détachement			- €
Gestion administrative (hors fournitures et affranchissement)	44 520 €	-19%	55 000 €
<i>Telecom</i>			
Telecom	3 268 €	-31%	4 769 €
<i>Frais bancaires</i>			
Frais bancaires	5 887 €	-45%	10 720 €
<i>Impôts</i>			
Impôts	1 697 €	-33%	2 551 €
CICE	- 3 571 €	-12%	- 4 046 €
<i>Véhicules</i>			
Entretien	263 €	-88%	2 276 €
Géolocalisation	1 219 €	0%	1 219 €
Location de véhicules (Leasings)	12 945 €	14%	11 342 €
Divers	216 €	6%	203 €
Carburant	2 934 €	-67%	8 990 €
<i>Courrier / Affranchissement</i>			
Courrier / Affranchissement	19 349 €	-42%	33 574 €
4.3.2.2. Charges calculées	100 724 €	40%	72 087 €
<i>Amortissements</i>			
Dotation aux amortissements Corporels	2 572 €	127%	1 131 €
Dotation aux amortissements Incorporels	491 €	-69%	1 584 €
<i>Provisions pour impayés</i>			
Reprise sur provisions	- 274 471 €	34%	- 205 099 €
Provisions pour impayés	372 132 €	36%	274 471 €
4.3.2.3. Charges de structure	77 862 €	-13%	89 019 €
<i>Alarme</i>			
Telesurveillance	2 850 €	3%	2 780 €
<i>Assurances</i>			
Assurance RC	6 374 €	12%	5 675 €
<i>Fournitures administratives</i>			
Fournitures administratives	731 €	-81%	3 828 €
<i>Honoraires</i>			
Commissaire aux Comptes	5 385 €	-2%	5 496 €
Comptabilité	15 372 €	-15%	18 120 €
Honoraires Juridiques	4 933 €		12 800 €

4.3.2. CHARGES	2017		2016
Informatique			
Maintenance BDD	1 504 €	12%	1 347 €
Maintenance Logiciels	5 713 €	44%	3 974 €
Direction			
Direction / Gestion de contrat	35 000 €	0%	35 000 €
TOTAL CHARGES	381 841 €	-14%	441 995 €
RESULTAT	61 071 €		- 29 253 €