



Contrat d'objectifs et de performance



Adopté par délibération du conseil communautaire de la Communauté d'Agglomération de Bastia du 18/12/2023

Version Définitive



Sommaire

CHAPITRE 1. PREAMBULE	5
CHAPITRE 2. DEFINITION ET CARACTERISTIQUES DU CONTRAT	6
2.1. Objet du contrat	6
2.2. Périmètre et durée du présent contrat	6
CHAPITRE 3. MISSIONS DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION ET DE LA REGIE ACQUA PUBLICA.....	7
3.1. Le rôle de la Communauté d'Agglomération de Bastia	7
3.2. Le rôle de la Régie Acqua Publica	7
CHAPITRE 4. LES ORIENTATIONS STRATEGIQUES	9
4.1. Orientations environnementales	9
4.1.1 Valorisation des boues d'épuration	9
4.1.2 Réduction des achats d'eau à l'OEHC	10
4.1.3 Réalisation d'un Bilan Gaz à Effet de Serre.....	10
4.1.4 Mise en place de réutilisation des eaux usées traitées.....	10
4.1.5 Mise en place d'énergies renouvelables et de récupération.....	11
4.2. Orientations en termes de cybersécurité et de protection des données.....	11
4.3. Orientations sociales.....	12
4.3.1 Actions de communication	12
4.3.2 Tarification sociale / montant FSL.....	12
4.3.3 Règlement de service	13
4.4. Orientations techniques.....	13
4.4.1 Inventaire du patrimoine.....	13
CHAPITRE 5. RELATIONS ENTRE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION ET SA REGIE....	14
5.1. Organisation de la gouvernance	14
5.2. Moyens alloués à la gouvernance.....	14
5.3. Les outils de suivi du service	15
5.3.1 Tableau de bord	15
5.3.2 Rapport annuel	15
CHAPITRE 6. LES ENJEUX DU SERVICE EAU POTABLE.....	16
6.1. La performance du service	16
6.1.1 Qualité de l'eau distribuée	16
6.1.2 Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	16
6.1.3 Rendement du réseau.....	17
6.1.4 Indice linéaire des volumes non comptés.....	18
6.1.5 Indice linéaire de pertes	18
6.1.6 Taux moyen de renouvellement des réseaux	18
6.1.7 Indice d'avancement de protection de la ressource.....	19



6.1.8 Âge du parc compteur.....	19
6.1.9 La recherche et la réparation de fuites	20
6.1.10 Nettoyage et entretien des réservoirs	20
6.1.11 Les interventions réalisées	21
6.1.12 Consommations énergétiques	21
6.2. La qualité du service	21
6.2.1 Taux occurrence interruptions non programmées.....	21
6.2.2 Délai maximal d'ouverture de branchement	21
6.2.3 Taux de réclamation	22
6.2.4 Accueil physique des usagers.....	22
6.2.5 Évaluation satisfaction des usagers.....	22
6.3. Les aspects financiers.....	23
6.3.1 Taux d'impayés	23
6.3.2 La mensualisation et les modes de paiements	23
6.4. Synthèse des indicateurs.....	24
 CHAPITRE 7. LES ENJEUX DU SERVICE ASSAINISSEMENT COLLECTIF.....	 25
7.1. La performance du service	25
7.1.1 Qualité des eaux rejetées	25
7.1.2 Les rendements épuratoires	25
7.1.3 Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	25
7.1.4 Indice de connaissance des rejets au milieu naturel.....	25
7.1.5 Le curage du réseau.....	26
7.1.6 Les points noirs du réseau	26
7.1.7 Taux moyen de renouvellement du réseau de collecte.....	26
7.1.8 Taux de desserte.....	27
7.1.9 Les interventions réalisées	27
7.1.10 Consommations énergétiques	27
7.2. La qualité du service	27
7.2.1 Taux de débordement chez l'utilisateur	27
7.2.2 Taux de réclamation	28
7.2.3 Accueil physique des usagers.....	28
7.2.4 Évaluation satisfaction des usagers.....	28
7.3. Les aspects financiers.....	29
7.3.1 Taux d'impayés	29
7.3.2 La mensualisation et modes de paiements.....	29
7.4. Synthèse des indicateurs.....	30
 CHAPITRE 8. LES ENJEUX DU SERVICE ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF	 31
8.1. La performance du service	31
8.1.1 Mise en place du service.....	31
8.1.2 Un inventaire du parc d'installations.....	31
8.1.3 Rénovation progressive du parc d'installations ANC.....	31
8.1.4 La qualité du service	32
8.2. Aspects financiers	33
8.2.1 Redevance d'assainissement non collectif.....	33



8.2.2 Frais de contrôle relatifs aux installations neuves ou réhabilitées	33
8.2.3 Redevance d'assainissement non collectif relative aux installations existantes.....	33
8.3. Synthèse des indicateurs.....	34



Chapitre 1. PREAMBULE

En application de l'article 3 des statuts de la Régie Acqua Publica, un contrat d'objectifs et de performance (COP) devait être établi entre la Communauté d'Agglomération de Bastia (CAB) et la Régie Acqua Publica avant le 31 décembre 2015.

Ce contrat doit :

- Préciser les relations entre la CAB et sa Régie et les missions de la CAB dans le cadre de son rôle d'autorité organisatrice ;
- Fixer les objectifs et les performances à atteindre par les services ;
- Décrire les moyens tels que les indicateurs, qui permettront d'évaluer la qualité de service et l'atteinte de ces objectifs.

Conscients de cette nécessité, les élus de la CAB ont pris la décision de mettre en place ce contrat d'objectifs et de performance, avant la fin de l'année 2023, en mettant en avant les précautions suivantes :

- o Le contrat devra être défini sur une période acceptable et réaliste ;
- o Il devra prendre en considération une analyse des enjeux en matière de disponibilité et d'économie de la ressource en eau sur les aspects production, distribution, usage ;
- o Il prévoira une analyse du bilan énergétique des activités exercées par la Régie Acqua Publica et la proposition de postes d'amélioration, y compris en matière d'émission de gaz à effet de serre.

A l'origine, ces contrats étaient prévus pour les établissements publics et leurs ministères de tutelle sur un cycle de 5 ans, en principe, synchronisé avec l'évaluation.

De plus en plus de collectivités publiques sur le territoire national se dotent de ce type de contrat afin d'atteindre avec leur partenaire, les objectifs communs et voulus pour optimiser la gestion et l'exercice du service public.

Il est proposé que le COP identifie des actions spécifiques à mettre en œuvre pour les 5 prochaines années, avec une logique de mesure de la performance et d'efficience au regard des moyens alloués pour la conduite de ses missions.

Il s'agit donc d'un document destiné à formaliser et contractualiser les grandes orientations de la CAB en matière de service public de gestion et de distribution de l'eau potable et de l'assainissement, en partenariat avec sa Régie. La Régie Acqua Publica exerce son action sous l'autorité et le contrôle de la Communauté d'Agglomération de Bastia, via un contrat qui structure cette relation.

La réussite de la relation entre la CAB et sa Régie repose en grande partie sur une définition précise des rôles de chacun et sur un dialogue permanent entre les parties prenantes.



Chapitre 2. DEFINITION ET CARACTERISTIQUES DU CONTRAT

2.1. Objet du contrat

La Communauté d'Agglomération de Bastia (CAB) confie à sa Régie la gestion des services de l'eau potable, de l'assainissement collectif et de l'assainissement non collectif.

Le présent Contrat précise les conditions dans lesquelles la Régie Acqua Publica assure la gestion et la responsabilité globale de l'exploitation technique et commerciale des services.

Le contrat d'objectifs et de performance permet de décliner des objectifs principaux, de nature technique, économique, sociale et environnementale, notamment :

- Prévoir les droits des usagers et l'objectif de service rendu ;
- Garantir un approvisionnement en eau de qualité, en toute circonstance ;
- Assurer une gestion rigoureuse et équilibrée ;
- Garantir l'accès à l'eau ;
- Assurer la performance du réseau et des installations ;
- Assurer la pérennité et un niveau d'entretien optimal du patrimoine ;
- Développer une vision prospective du système d'alimentation en eau ;
- Inscrire la politique de développement durable et sociale dans son action ;
- Contribuer aux objectifs du Plan Climat Air Energie Territorial (PCAET) de la CAB;
- Gérer et développer le service de l'eau non potable.

La finalité de ce contrat peut également consister en la prise en compte des dernières évolutions réglementaires applicables dans le domaine de l'eau et de l'assainissement.

2.2. Périmètre et durée du présent contrat

La Régie Acqua Publica a été créée pour une durée illimitée. Le présent contrat s'inscrit pour une durée de 5 ans à compter du 1^{er} janvier 2024.

Une actualisation du contrat est prévue après 3 ans d'exercice, soit au 1^{er} janvier 2027.

Les compétences de la Régie Acqua Publica s'exercent sur tout le territoire de la Communauté d'Agglomération de Bastia. Le présent contrat s'exerce sur ce même périmètre.

Les communes concernées sont : Bastia, Furiani, Ville di Pietrabugno, San Martinu di Lota et Santa Maria di Lota.

Ce périmètre peut être modifié en cours de contrat, sous réserve de la modification préalable par le Conseil Communautaire des statuts de la Régie Acqua Publica. Le présent contrat serait alors actualisé.



Chapitre 3. MISSIONS DE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION ET DE LA REGIE ACQUA PUBLICA

3.1. Le rôle de la Communauté d'Agglomération de Bastia

Conformément à la loi, les collectivités territoriales et leurs groupements disposent de la liberté du choix du mode de gestion (MDG) pour exploiter leurs services publics.

Ainsi, elles peuvent décider :

- soit de gérer directement le service ;
- soit d'en confier la gestion à un tiers par le biais d'une concession ou délégation de service public.

La Communauté d'Agglomération de Bastia (CAB) a fait le choix de gérer directement le service par ses propres moyens et, pour ce faire, a confié la gestion du service à la Régie Acqua Publica.

Conformément au Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT), les règles des services publics industriels et commerciaux (SPIC) précisent l'ensemble des dispositions s'appliquant aux régies. Ces règles sont codifiées dans le CGCT aux articles [L. 1412-1](#), [L. 2221-1 et suivants](#) pour les textes législatifs et [R. 2221-1 et suivants](#) pour les textes réglementaires.

Dans ce contexte la CAB assume les responsabilités de l'autorité délégante et notamment :

- Porte la stratégie de la politique de l'eau ;
- Assure les relations partenariales des services et la communication institutionnelle ;
- Détermine les conditions d'exercice des services ;
- Évalue la politique publique, contrôle la gestion par la Régie Acqua Publica et assure la transparence vis-à-vis de l'utilisateur.

3.2. Le rôle de la Régie Acqua Publica

La Régie Acqua Publica a la responsabilité de la gestion des services d'eau potable, d'assainissement collectif et d'assainissement non collectif.

A ce titre, elle assure notamment tout ou partie de la production, du transport, du stockage et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine conformément à l'article [L. 2224-7](#) du CGCT.

Elle assure notamment l'ensemble des missions définies à l'article [L. 2224-8](#) du CGCT relatives à l'exploitation du service d'assainissement (collecte, transport et épuration des eaux usées).

Elle est responsable du bon fonctionnement des services et se doit d'assurer la continuité du service public.



Elle bénéficie de l'exclusivité des missions qui lui sont confiées dans les conditions définies par ses statuts et le présent contrat, ainsi que dans le respect de la législation applicable.



Chapitre 4. LES ORIENTATIONS STRATEGIQUES

Le contrat d'objectifs permet de fixer les grandes orientations stratégiques portées par la Communauté d'Agglomération de Bastia et sa Régie dans les domaines tels que l'environnement, la cybersécurité ou encore le social.

4.1. Orientations environnementales

4.1.1 Valorisation des boues d'épuration

L'eau épurée par les stations d'épuration est rejetée en milieu naturel, il reste alors les sous-produits d'épuration dont les boues. Ces boues sont principalement composées d'eau, de matières organiques et minérales.

Actuellement, les boues sont envoyées sur le continent par bateaux depuis Ajaccio, après avoir traversé la Corse par la route. Cette solution au coût économique et environnemental très élevé s'est imposée à la CAB dès lors que les Services de l'État ont ordonné la fermeture de l'unité de traitement des boues utilisée jusqu'alors et située sur la commune de Lucciana.

Les boues étant de très bonne qualité, elles peuvent pourtant être valorisées pour de l'agriculture biologique.

Les différentes voies de valorisation des boues d'épuration sont :

- La valorisation organique :
 - Le retour au sol direct des boues via l'épandage
 - Le retour au sol des boues après compostage
- La valorisation énergétique :
 - La méthanisation
 - L'incinération des boues

Dans ce contexte, la Régie Acqua Publica s'engage à lancer une étude d'opportunité sur la valorisation des boues d'épuration sur le territoire avant le 31/12/2025. Pour chaque méthode de valorisation, cette étude vérifiera la faisabilité économique en s'assurant de la viabilité de l'investissement ainsi que la faisabilité technique en prenant en compte notamment les conséquences organisationnelles.

Évacuation des boues sur le continent	Objectif au 31/12/2028
STEP de BASTIA SUD (boues évacuées / boues produites)	A définir avec les résultats de l'étude



4.1.2 Réduction des achats d'eau à l'OEHC

La réduction des volumes perdus est une priorité de la Communauté d'Agglomération de Bastia et de sa Régie. Dans un souci de bonne gestion de la ressource, il est envisagé de réduire les achats d'eau à l'OEHC en contrepartie d'une meilleure utilisation des ressources propres à la Communauté d'Agglomération de Bastia (Prélèvement au Bevinco).

Des démarches sont déjà engagées et seront poursuivies dans ce sens. Un point d'avancement de la démarche sera fait à l'occasion de chaque COTECH.

4.1.3 Réalisation d'un Bilan Gaz à Effet de Serre

Afin de maîtriser ses dépenses énergétiques, la Régie Acqua Publica réalisera un bilan gaz à effet de serre (bilan GES) de l'ensemble de son activité sur les scopes 1,2 et 3 conformément à la méthode nationale d'inventaire des émissions de gaz à effet de serre et aux préconisations en la matière de l'État et de l'ADEME. Le bilan GES sera réalisé chaque année. Il sera intégré au rapport annuel et fera l'objet d'une présentation annuelle de la Régie Acqua Publica à la Communauté d'Agglomération de Bastia en prenant soin d'expliquer les raisons des variations, à la hausse ou à la baisse de chacun des secteurs.

Sur la base des résultats interprétés de ce travail, un plan d'actions sera produit par la Régie Acqua Publica et la Communauté d'Agglomération de Bastia dans une volonté de réduction d'émission des Gaz à Effet de Serre.

4.1.4 Mise en place de réutilisation des eaux usées traitées

Dans une volonté de renforcer sa démarche de développement durable, la Communauté d'Agglomération de Bastia et sa Régie Acqua Publica placent la réutilisation des eaux usées traitées comme un enjeu majeur. Cette valorisation des eaux usées traitées, accélérée par le Plan Eau du Gouvernement, permettrait d'utiliser une partie des eaux rejetées pour des usages non destinés à la consommation humaine. Les lavages des voiries ou encore l'hydrocurage des réseaux par exemple pourraient être réalisés avec les eaux usées traitées.

Le service d'assainissement possède d'ores et déjà deux moteurs majeurs : la bonne qualité d'eau rejetée et un rejet en milieu marin.

Ainsi, la réutilisation des eaux usées traitées (REUT) fera l'objet d'une étude approfondie d'ici le 31 décembre 2026 réalisée par la Régie Acqua Publica avec la volonté de réutiliser une partie des eaux usées traitées avant le 31/12/2028.

Réutilisation des Eaux Usées Traitées	Objectif au 31/12/2028
STEP de BASTIA SUD (m ³ réutilisé / m ³ épuré)	10 %

4.1.5 Mise en place d'énergies renouvelables et de récupération

Afin de tendre vers une autonomie énergétique, les moyens de production d'énergie renouvelable seront étudiés.

Une étude de mise en place de panneaux photovoltaïques sera réalisée avant le 31/12/2026.

Une étude de mise en place d'éoliennes sera réalisée avant le 31/12/2026.

Une étude de récupération d'énergie issue des boues d'épuration sera réalisée avant le 31/12/2026.

Une étude de récupération de chaleur sur les eaux usées (collecteurs et entrée/sortie STEP) sera réalisée avant le 31/12/2026.

Il est proposé que les énergies renouvelables et de récupération représentent 25% de la consommation électrique totale du service à l'horizon 2028.

Production d'énergie renouvelable et de récupération	Objectif au 31/12/2028
Totalité des services (kWh produits / kWh consommés)	25 % *

**Objectif qui pourra être révisé avec le PCAET de la CAB*

4.2. Orientations en termes de cybersécurité et de protection des données

La protection du service vis-à-vis de la cybercriminalité s'avère être une priorité. Ainsi, la Régie Acqua Publica et la Communauté d'Agglomération de Bastia s'engagent à poursuivre leur démarche de cybersécurité. Celle-ci pourra comporter notamment les étapes suivantes à réaliser avant le 31/12/2025 :

- L'analyse des risques ;
- La formation des agents
- La sécurisation du réseau
- L'étude d'opportunité de déconnecter le réseau technique du réseau de gestion ;
- La mise en place d'une démarche de certification ;
- L'évolution des contrats d'assurance par l'insertion d'une clause protégeant les intérêts de la Communauté d'Agglomération de Bastia et de sa Régie.

De plus, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données du 25 mai 2018 (dit « RGPD ») et à la Loi relative à la protection des données personnelles du 20 juin 2018, les usagers bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, à la limitation des traitements, à la suppression des données les concernant. Les usagers qui souhaitent exercer ce droit doivent alors préalablement s'adresser à la Régie Acqua Publica.

La Régie Acqua Publica priorisera les actions et les points de vigilance suivants afin de se conformer aux obligations prévues par le Règlement européen :

- Seules les données strictement nécessaires à la poursuite d'objectifs définis sont collectées et traitées ;
- La base juridique sur laquelle se fonde le traitement de la donnée doit être identifiée ;



- Les mentions d'information des abonnés doivent être, le cas échéant, révisées afin qu'elles soient conformes aux exigences du règlement relatives à l'information et à l'accès aux données à caractère personnel ;
- Les modalités d'exercice des droits des personnes concernées doivent être prévues (droit d'accès, de rectification, droit à la portabilité, retrait du consentement...) ;
- Les mesures de sécurité mises en place doivent être vérifiées.

Un Délégué à la Protection des données devra être désigné et aura en charge notamment de :

- Informer et conseiller la Régie Acqua Publica ;
- Contrôler le respect du règlement et du droit national en matière de protection des données
- Initier une analyse d'impact relative à la protection des données et e vérifier l'exécution ;
- Être l'interlocuteur des personnes concernées pour les questions relatives à la protection des données personnelles.

	Objectif
Analyse des risques en matière de cybersécurité	31/12/2024
Mesures concrètes de protection	31/12/2025
Règlement Général sur la Protection des données	Conformité au 31/12/2025
Délégué à la protection des données	Désignation du délégué avant le 31/12/2025

4.3. Orientations sociales

4.3.1 Actions de communication

La Communauté d'Agglomération de Bastia produit un journal d'information trimestriellement. Chaque année, une double page sera réservée à sa Régie. Elle produira ainsi des encarts d'informations et de sensibilisation à destination des usagers.

4.3.2 Tarification sociale / montant FSL

La mise en œuvre d'une démarche sociale envers les usagers les plus démunis reste une priorité de la communauté d'Agglomération de Bastia. Un fonds spécial est dédié au traitement des factures de ces usagers et est géré via les CCAS en lien avec la Régie Acqua Publica.

De plus, une démarche de tarification visant à inciter une réduction des consommations en eau des usagers sera réalisée suivant le calendrier suivant :

- Étude d'une tarification incitant une diminution des consommations en eau et permettant aux usagers de baisser le poids de la facture eau : au 31/12/2024
- Test de faisabilité : au 31/12/2025
- Mise en œuvre : au 01/01/2026



4.3.3 Règlement de service

Les règlements de services modernisés intégrant les nouvelles actions en direction des consommateurs seront mis en œuvre avant le 31/12/2024.

4.4. Orientations techniques

4.4.1 Inventaire du patrimoine

La Régie Acqua Publica mettra en place un géoréférencement des réseaux en classe A avant 2026 afin de respecter la réglementation en vigueur (Article 25 de l'arrêté du 15 février 2012 du code de l'environnement modifié le 26 octobre 2018).

	Perspective		Objectif
	2024	2025	2026
% du service global	50%	75%	100%



Chapitre 5. RELATIONS ENTRE LA COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION ET SA REGIE

5.1. Organisation de la gouvernance

La CAB et sa Régie Acqua Publica travaillent dans le cadre d'une formalisation adaptée, assurant des rencontres régulières et aussi souvent que nécessaire pour examiner les conditions d'exécution du Service.

La Gouvernance entre la CAB et sa Régie prévoit deux instances spécifiques dédiées à la relation entre les deux entités, en complément du Conseil Communautaire et du Conseil d'Administration (CA) :

- **Un Comité de Pilotage (COPIL)**, réunissant *a minima* la Présidence de la Régie Acqua Publica et la présidence de la Communauté d'Agglomération de Bastia, le Directeur de la Régie Acqua Publica, le DGS de la communauté d'Agglomération de Bastia ;
- **Un Comité Technique (COTECH)**, réunissant *a minima* les représentants de la Régie Acqua Publica, les représentants des services de la Communauté d'Agglomération de Bastia ;

	Fréquence	Membres AP	Membres CAB
COTECH	Semestrielle	Représentants	Interlocuteur dédié
COPIL	Annuel	Présidence et Direction	Présidence et Direction des services

Enfin, les différents services de la Régie Acqua Publica et de la Communauté d'Agglomération de Bastia organiseront autant que de besoin des réunions de travail dédiées à certaines thématiques communes (coordination de travaux, initiatives environnementales, ...).

5.2. Moyens alloués à la gouvernance

La Régie Acqua Publica et la Communauté d'Agglomération de Bastia mettent en place une organisation facilitant les échanges avec notamment :

- Un interlocuteur privilégié de la Communauté d'Agglomération de Bastia sur le sujet du reporting ;
- Des moyens de reporting, permettant d'assurer le bon fonctionnement de la remontée des informations et des besoins, ainsi que la gestion des indicateurs et leur communication à la Communauté d'Agglomération de Bastia.

L'interlocuteur « reporting » de la Communauté d'Agglomération de Bastia sera chargé de superviser la bonne mise à jour des données mensuellement lors des COTECH ainsi que des faits marquants du semestre reporté.



L'ensemble des membres présents à ces réunions s'évertueront à collaborer au profit du service.

Les indicateurs définis au sein du présent Contrat dans les Chapitre 6 et Chapitre 7 permettent d'évaluer la qualité générale du service fourni aux usagers et de mesurer l'atteinte des objectifs. Afin de suivre ces indicateurs, des **tableaux de bords semestriels** seront établis et présentés lors du COPIL.

Ces réunions donneront également lieu à des échanges sur l'avancement du **plan de renouvellement**. Les opérations de renouvellement réalisées seront présentées et la priorisation de celles restantes pourra également être discutée.

Dans le cas où les objectifs ne sont pas atteints, ou apparaissent ne pas pouvoir être tenus, ces éléments seront également discutés à l'occasion des réunions semestrielles.

Le rapport annuel sera le sujet principal du COPIL, au titre de l'exercice précédent.

La Régie Acqua Publica met par ailleurs à la disposition de la Communauté d'Agglomération de Bastia l'ensemble des documents nécessaires au suivi de son activité via une plateforme d'échanges sécurisée.

5.3. Les outils de suivi du service

5.3.1 Tableau de bord

Les tableaux de bords seront tenus à jour par la Régie Acqua Publica tout au long du contrat et mis à disposition sur demande la CAB. Ils seront présentés lors du COPIL de suivi.

5.3.2 Rapport annuel

Le Rapport annuel est composé du Rapport annuel sur la Qualité et le Prix du Service, conformément au Décret n°2007-675 du 2 mai 2007, et est complété des éléments présentés dans les 6.4 et 7.4 du présent contrat.

Il est transmis avant le 30 juin de chaque année, de manière à être présenté au COPIL.

Chapitre 6. LES ENJEUX DU SERVICE EAU POTABLE

6.1. La performance du service

La performance du service est fixée par des axes majeurs tels que :

- La qualité de l'eau distribuée ;
- L'économie de la ressource prenant notamment en compte les achats d'eau à l'office d'équipement hydraulique de Corse (OEHC) ;
- Le maintien du patrimoine.

Les indicateurs du décret du 2 mai 2007 permettent également de fixer des objectifs.

6.1.1 Qualité de l'eau distribuée

L'eau distribuée doit respecter les critères de qualité imposés par la réglementation en vigueur. La Régie Acqua Publica vérifie la qualité de l'eau distribuée aussi souvent que nécessaire et donne toute facilité pour l'exercice de contrôles sanitaires, visites, prélèvements et analyses. La Régie Acqua Publica met en œuvre le programme de tests et d'analyses d'autocontrôle adapté aux installations, joint au présent contrat en Annexe 1.

	Qualité de l'eau distribuée						
	Exercices passés		Perspective				Objectif
	2016	2022	2024	2025	2026	2027	2028
Microbiologique	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Physico-chimique	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

6.1.2 Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux

L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux court de 0 à 120 et est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les sections 1, 2 et 3 ci-dessous. La section 2 n'est accessible que si 15 points ont été obtenus sur la section 1, et la section 3 n'est accessible que si 40 points ont été acquis sur les sections 1 et 2.

Éléments d'évaluation	Barème
Partie A : Plan des réseaux	
Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux et des dispositifs de mesures.	10
Existence et mise en œuvre d'une mise à jour annuelle des plans des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellement de réseaux.	5
Total partie A	15
Partie B : Inventaire des réseaux	
Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et mise à jour annuelle de	10



Éléments d'évaluation	Barème
l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations relatives aux tronçons de réseaux.	
Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres.	5
Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose.	15
Total partie B (décomptés que si la totalité des points de la section A a été obtenue)	30
Partie C : Autres éléments de connaissances et de gestion des réseaux	
Localisation des ouvrages annexes et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux.	10
Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution.	10
Localisation des branchements sur le plan des réseaux.	10
Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur.	10
Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées.	10
Localisation à jour des autres interventions sur le réseau.	10
Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations.	10
Existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux.	10
Total partie C (décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	75
TOTAL	120 points

Indice de gestion patrimoniale des réseaux						
Exercices passés		Perspective				Objectif
2016	2022	2024	2025	2026	2027	2028
100	100	100	105	110	115	120

6.1.3 Rendement du réseau

La Régie Acqua Publica garantit l'atteinte du rendement « Grenelle » selon le Décret n°2012-97 du 27 janvier 2012.

Le rendement « Grenelle » est calculé ainsi :

Rendement IDM Grenelle = 65% + 1/5 ILC

ILC étant l'indice linéaire de consommation calculé ainsi :

$I.L.C. = (\text{Volume consommé autorisé} + \text{volume vendu en gros}) / (\text{Longueur du réseau de desserte (hors linéaire de branchement)} \times 365 \text{ jours})$

Des actions déjà engagées par la Régie Acqua Publica permettent de crédibiliser cet objectif.

		Rendement du réseau					
		Exercices passés		Perspective			
		2016	2022	2024	2025	2026	2027
Ensemble	du	74%	78%	80%	81%	82%	82%
périmètre							

6.1.4 Indice linéaire des volumes non comptés

Cet indicateur permet de connaître, par km de réseau, la part des volumes mis en distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage lors de leur distribution aux abonnés. Sa valeur et son évolution sont le reflet du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison des abonnés et de l'efficacité de la gestion du réseau.

Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /j/km)						
Exercices passés		Perspective				Objectif
2016	2022	2024	2025	2026	2027	2028
15,6	12,1	10,3	9,9	9,3	8,7	8,2

6.1.5 Indice linéaire de pertes

Cet indicateur permet de connaître, par km de réseau, la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés sur le périmètre du service. Sa valeur et son évolution sont le reflet d'une part de la politique de maintenance et de renouvellement du réseau, et d'autre part des actions menées pour lutter contre les volumes détournés et pour améliorer la précision du comptage chez les abonnés.

		Indice linéaire de pertes (m ³ /j/km)					
		Exercices passés		Perspective			
		2016	2022	2024	2025	2026	2027
Ensemble	du	14	10,6	9,2	8,6	8,0	7,4
périmètre							

6.1.6 Taux moyen de renouvellement des réseaux

Ce taux est le quotient, exprimé en pourcentage, de la moyenne sur 5 ans du linéaire de réseau renouvelé (par la collectivité et/ou le délégataire) par la longueur du réseau. Le linéaire renouvelé inclut les sections de réseaux remplacées à l'identique ou renforcées ainsi que les sections réhabilitées, mais pas les branchements. Les interventions ponctuelles effectuées pour mettre fin à un incident localisé en un seul point du réseau ne sont pas comptabilisées, même si un élément de canalisation a été remplacé.

	Taux de renouvellement des réseaux						
	Exercices passés		Perspective				Objectif
	2016	2022	2024	2025	2026	2027	2028
Taux	0,13%	0,65%	0,65%	0,70%	0,70%	0,70%	0,75%
Indication en km	0,295	1,596	1,596	1,718	1,718	1,718	1,841

Le vieillissement du réseau est l'un des principaux facteurs de dégradation du réseau. Une politique de gestion patrimoniale adaptée permet d'optimiser les performances des réseaux.

6.1.7 Indice d'avancement de protection de la ressource

La réglementation définit une procédure particulière pour la protection des ressources en eau (captage, forage, etc.).

En fonction de l'état d'avancement de la procédure, un indice est déterminé selon le barème suivant :

- 0% Aucune action de protection
- 20% Études environnementales et hydrogéologiques en cours
- 40% Avis de l'hydrogéologue rendu
- 50% Dossier déposé en préfecture
- 60% Arrêté préfectoral
- 80% Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés, etc.)
- 100% Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre et mise en place d'une procédure de suivi de son application

En cas d'achats d'eau à d'autres services publics d'eau potable ou de ressources multiples, l'indicateur est établi pour chaque ressource et une valeur globale est calculée en pondérant chaque indicateur par les volumes annuels d'eau produits ou achetés.

Indice d'avancement de protection de la ressource						
Exercices passés		Perspective				Objectif
2016	2022	2024	2025	2026	2027	2028
100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

6.1.8 Âge du parc compteur

Les compteurs des abonnés sont obligatoirement remplacés lorsque :

- Indépendamment de l'application de la réglementation en vigueur, il est constaté que le compteur ne fonctionne plus ou ne peut plus être remis en conformité avec la réglementation en vigueur relative aux compteurs d'eau froide dans des conditions économiques acceptables ;
- l'abonné en fait la demande car il est constaté que le compteur est inadapté à ses besoins ;
- leur âge dépasse 15 ans.

	Âge du parc compteur						
	Exercices passés		Perspective				Objectif
	2016	2022	2024	2025	2026	2027	2028
Âge moyen	-	-	8	8	8	8	8
Nombre de compteurs de plus de 15 ans	-	1 317	1 053	789	525	256	0

6.1.9 La recherche et la réparation de fuites

L'intérêt de cet indicateur est notamment d'avoir un meilleur suivi des recherches de fuites, de diminuer les volumes perdus, de diminuer le nombre d'interventions curatives.

Les campagnes de recherches de fuites sont en lien avec les objectifs de baisse de pertes en eau. L'origine des fuites peut être par exemple liée à des fissures de canalisation, de colliers de prise en charge défectueux ou de joints détériorés.

	Recherche et réparation de fuite						
	Exercices passés		Perspective				Objectif
	2016	2022	2024	2025	2026	2027	2028
Linéaire inspecté	-	-	5% de plus chaque année				
Nombre de fuites réparées	-	-	5% en moins chaque année				

6.1.10 Nettoyage et entretien des réservoirs

La Régie Acqua Publica assure la surveillance et l'entretien des réservoirs.

Par ailleurs, elle s'engage à réaliser à minima les interventions préventives suivantes :

- Visite de contrôle : 2 fois par mois ;
- Lavage annuel ;
- Contrôle électromécanique : 2 fois par an ;
- Tarage des pompes : 1 fois par an.

Les dates de lavage, de contrôle électromécanique et de tarage des pompes seront transmises à la Communauté d'Agglomération de Bastia.

Certains réservoirs ne sont plus accessibles ou difficilement accessibles compte tenu de l'évolution de l'urbanisme et la présence de parcelles privées.

La Régie Acqua Publica dressera l'inventaire précis des ouvrages concernés et proposera un plan d'actions permettant l'accessibilité des ouvrages, y/c par la mise en place de servitudes.

6.1.11 Les interventions réalisées

La Régie Acqua Publica transmet à la Communauté d'Agglomération de Bastia le nombre d'interventions réalisées au cours de l'exercice en les distinguant par type :

- Intervention d'entretien préventif ;
- Intervention de maintenance ;
- Intervention d'astreinte.

6.1.12 Consommations énergétiques

Les consommations énergétiques des différents ouvrages sont relevées et transmises à la Communauté d'Agglomération de Bastia.

Consommations énergétiques (Wh/m ³)						
Exercices passés		Perspective				Objectif
2016	2022	2024	2025	2026	2027	2028
-	-	Baisse de 10% en 2028				

6.2. La qualité du service

6.2.1 Taux occurrence interruptions non programmées

L'eau est mise à la disposition des abonnés en permanence, sauf en cas de force majeure ou dans les cas ci-après :

- en cas de renforcement, d'extension des installations ou de réalisation de branchement, sous réserve de l'autorisation préalable de la Communauté d'Agglomération de Bastia. Ces interruptions sont portées à la connaissance des abonnés par la Régie Acqua Publica au moins 48 h à l'avance ;
- pour les réparations sur le réseau ou en cas d'accident nécessitant une interruption immédiate (interruption non-programmée) ; la Régie Acqua Publica est alors tenue d'aviser la Communauté d'Agglomération de Bastia et d'informer les abonnés concernés dans les plus brefs délais. Pour cette dernière, l'indicateur de performance proposé est le suivant :

Taux d'occurrence d'interruptions non programmées (pour 1 000 abonnés)						
Exercices passés		Perspective				Objectif
2016	2022	2024	2025	2026	2027	2028
5,98	6,33	6	6	5	5	4

6.2.2 Délai maximal d'ouverture de branchement

Dans son règlement, le service s'engage à fournir l'eau dans un délai de 1 jour ouvré après réception d'une demande d'ouverture de branchement.



Taux de respect du délai d'ouverture de branchement						
Exercices passés		Perspective				Objectif
2016	2022	2024	2025	2026	2027	2028
95%	95%	95%	95%	98%	98%	99%

Pour les branchements fonctionnels préexistants, après réception de la demande, le service s'engage à une fourniture d'eau immédiate.

6.2.3 Taux de réclamation

Cet indicateur reprend les réclamations écrites de toute natures relatifs au service de l'eau, à l'exception de celles qui sont relatives au niveau de prix (cela comprend notamment les réclamations réglementaires, y compris celles qui sont liées au règlement de service).

Taux de réclamations pour 1 000 abonnés						
Exercices passés		Perspective				Objectif
2016	2022	2024	2025	2026	2027	2028
5,41	4,48	4	4	3,5	3,5	3

Un outil de mémorisation des réclamations sera mis en place et permettra de distinguer les réclamations par sujet.

6.2.4 Accueil physique des usagers

La Régie Acqua Publica accueille les usagers en son siège à l'adresse suivante :
Route du Maréchal Juin
Le Clos des Mimosas Lot 4 (près de l'Hôtel Ostella)
20600 BASTIA
04.95.32.20.20

Le public peut s'y présenter du lundi au jeudi de 8h30 à 11h30 et de 14h à 16h, le vendredi de 8h30 à 11h30.

6.2.5 Évaluation satisfaction des usagers

La satisfaction des usagers est mesurée annuellement à partir du 1^{er} janvier 2024.
Un questionnaire au format numérique ou au format papier sera envoyé à l'ensemble des usagers. Cette consultation aura lieu du mois de mars au mois de mai. Les résultats annuels et évolution interannuelles seront présentés au COPIL stratégique de l'année en cours.



6.3. Les aspects financiers

6.3.1 Taux d'impayés

Ne sont ici considérées que les seules factures portant sur la vente d'eau potable proprement dite. Sont donc exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers, ainsi que les éventuels avoirs distribués (par exemple à la suite d'une erreur de facturation ou d'une fuite).

Taux d'impayés						
Exercices passés		Perspective				Objectif
2017	2022	2024	2025	2026	2027	2028
-	8,5	8,5	8,0	7,5	7,2	7,0

6.3.2 La mensualisation et les modes de paiements

La Régie Acqua Publica propose aux abonnés une facturation par prélèvement mensuel.

Taux d'abonnements mensualisés						
Exercices passés		Perspective				Objectif
2017	2022	2024	2025	2026	2027	2028
-	35%	40%	50%	50%	55%	55%

Les modalités de paiement sont les suivantes :

- Carte bancaire sur le site internet
- Carte bancaire au siège de la Régie Acqua Publica
- Chèque
- Mensualisation
- Prélèvement
- Virement
- TIP SEPA



6.4. Synthèse des indicateurs

Indicateur		Valeur 2016	Objectif 2028	TBD*	RA**
P101.1	Qualité de l'eau distribuée, paramètres microbiologiques	100%	100%		X
P102.1	Qualité de l'eau distribuée, paramètres physico-chimiques	100%	100%		X
P103.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	100	120		X
P104.3	Rendement de distribution	74%	83%		X
P105.3	Indice linéaire des volumes non comptés	15,6	8,2		X
P106.3	Indice linéaire de pertes en réseau	14	6,9		X
P107.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,13%	0,75%		X
P108.3	Indice d'avancement de protection des ressources en eau	100%	100%		X
P151.1	Taux d'occurrence des interruptions de service non-programmées	5,98	4	X	X
P152.1	Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements	95%	99%		X
P154.0	Taux d'impayés sur les factures de l'année précédente	-	7		X
P155.1	Taux de réclamations (nb/1000 abonnés)	5,41	3,0	X	X
	Taux de mensualisations	-	55%		X
	Âge du parc compteurs	-	8 ans		X
	Nombre de compteurs de plus de 15 ans	-	0	X	X
	Quantité des différents modes de paiements	Sans objet			X
	Nettoyage des réservoirs	Sans objet			X
	Nombre et type d'interventions réalisées	Sans objet		X	X
	Données relatives au PCAET : - Émissions GES annuelles - Consommations d'énergie - Quantité d'énergie renouvelable électrique produite - Quantité d'énergie renouvelable thermique et de récupération produite	Sans objet		X	X

*TBD : Tableau de Bord - **RA : Rapport Annuel



Chapitre 7. LES ENJEUX DU SERVICE ASSAINISSEMENT COLLECTIF

7.1. La performance du service

7.1.1 Qualité des eaux rejetées

La Régie Acqua Publica procède à l'analyse de l'effluent, selon les paramètres, la périodicité et dans les conditions définies par l'Arrêté préfectoral. Elle en communique les résultats à la Communauté d'Agglomération de Bastia, aux services de la police de l'eau et à l'Agence de l'eau, et à chaque fois que cette dernière le jugera nécessaire.

Le programme d'autosurveillance est prévu en Annexe 2.

7.1.2 Les rendements épuratoires

La Régie Acqua Publica assure les rendements épuratoires minimaux établis par Arrêté préfectoral présenté en Annexe 3. Elle en communique les résultats à la Communauté d'Agglomération de Bastia.

7.1.3 Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux

L'indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux court de 0 à 120 et est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les sections 1, 2 et 3 ci-dessous. La section 2 n'est accessible que si 15 points ont été obtenus sur la section 1, et la section 3 n'est accessible que si 40 points ont été acquis sur les sections 1 et 2.

Indice de gestion patrimoniale des réseaux						
Exercices passés		Perspective				Objectif
2016	2022	2024	2025	2026	2027	2028
80	95	95	100	110	115	120

7.1.4 Indice de connaissance des rejets au milieu naturel

La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 120.

Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte						
Exercices passés		Perspective				Objectif
2016	2022	2024	2025	2026	2027	2028
120	120	120	120	120	120	120

7.1.5 Le curage du réseau

Afin d'éviter les dégradations du réseau, un programme préventif de curage sera établi.

		Curage préventif (% de linéaire total)					
		Exercices passés		Perspective			
		2016	2022	2024	2025	2026	2027
							Objectif 2028
Ensemble du périmètre		-	-	20%	20%	20%	20%

La Régie Acqua Publica assure également un curage régulier des postes de refoulement, déversoirs d'orage, surverses, bassins d'orage, siphons et tout autre ouvrage présent sur le réseau, à même de garantir leur bon fonctionnement.

Les linéaires de curage préventif du réseau seront alors transmis à la Communauté d'Agglomération de Bastia.

7.1.6 Les points noirs du réseau

Cet indicateur donne un éclairage sur l'état et le bon fonctionnement du réseau de collecte des eaux usées à travers le nombre de points sensibles nécessitant des interventions d'entretien spécifiques ou anormalement fréquentes.

Est un point noir tout point du réseau nécessitant au moins deux interventions par an (préventive ou curative), quelle que soit la nature du problème (contre-pente, racines, déversement anormal par temps sec, odeurs, mauvais écoulement, etc.) et celle de l'intervention (curage, lavage, mise en sécurité, etc.).

Sont à prendre en compte les interventions sur les parties publiques des branchements et – si l'intervention est nécessitée par un défaut situé sur le réseau public – dans les parties privatives des usagers.

Point noir du réseau (par 100 km de réseau)						
Exercices passés		Perspective				Objectif
2016	2022	2024	2025	2026	2027	2028
4,6	2,0	2,0	2,0	1,5	1,5	1,0

7.1.7 Taux moyen de renouvellement du réseau de collecte

Ce taux est le quotient, exprimé en pourcentage, de la moyenne sur 5 ans du linéaire de réseau renouvelé par la longueur totale du réseau. Le linéaire renouvelé inclut les sections de réseaux remplacées à l'identique ou renforcées ainsi que les sections réhabilitées. Les interventions ponctuelles effectuées pour mettre fin à un incident localisé en un seul point du réseau ne sont pas comptabilisées, même si un élément de canalisation a été remplacé.



Taux moyen de renouvellement des réseaux

Exercices passés		Perspective				Objectif
2016	2022	2024	2025	2026	2027	2028
0,34%	0,05%	0,10%	0,20%	0,30%	0,40%	0,45%

7.1.8 Taux de desserte

Cet indicateur est le ratio entre le nombre d'abonnés desservis par le réseau d'assainissement collectif et le nombre d'abonnés potentiels déterminés à partir du document de zonage d'assainissement.

Taux de desserte

Exercices passés		Perspective				Objectif
2016	2022	2024	2025	2026	2027	2028
99,03%	99,09%	99,1%	99,2%	99,3%	99,4%	99,5%

7.1.9 Les interventions réalisées

La Régie Acqua Publica transmet à la Communauté d'Agglomération de Bastia les interventions réalisées au cours de l'exercice en les distinguant par type :

- Intervention d'entretien préventif ;
- Interventions de maintenance ;
- Intervention d'astreinte.

7.1.10 Consommations énergétiques

Les consommations énergétiques des différents ouvrages sont relevées et transmises à la Communauté d'Agglomération de Bastia.

Consommations énergétiques de la station d'épuration Bastia Sud (Wh/m³)

Exercices passés		Perspective				Objectif
2016	2022	2024	2025	2026	2027	2028
-	-	Baisse de 5% en 2028				

7.2. La qualité du service

7.2.1 Taux de débordement chez l'utilisateur

L'indicateur mesure un nombre d'événements ayant un impact direct sur les habitants, de par l'impossibilité de continuer à rejeter les effluents au réseau public et les atteintes portées à



l'environnement (nuisance, pollution). Il a pour objet de quantifier les dysfonctionnements du service dont les habitants ne sont pas responsables à titre individuel.

Taux de débordement dans les locaux de l'utilisateur (pour 1 000 habitants)						
Exercices passés		Objectifs				Objectif
2016	2022	2024	2025	2026	2027	2028
0,07	0,05	0	0	0	0	0

7.2.2 Taux de réclamation

Cet indicateur reprend les réclamations écrites de toutes natures relatifs au service de l'eau, à l'exception de celles qui sont relatives au niveau de prix (cela comprend notamment les réclamations réglementaires, y compris celles qui sont liées au règlement de service).

Taux de réclamations pour 1 000 abonnés						
Exercices passés		Perspective				Objectif
2016	2022	2024	2025	2026	2027	2028
0,51	0,49	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5

Un outil de mémorisation des réclamations est mis en place et permet de distinguer les réclamations par sujet.

7.2.3 Accueil physique des usagers

La Régie Acqua Publica accueille les usagers en son siège à l'adresse suivante :

Route du Maréchal Juin

Le Clos des Mimosas Lot 4 (près de l'Hôtel Ostella)

20600 BASTIA

04.95.32.20.20

Le public peut s'y présenter du lundi au jeudi de 8h30 à 11h30 et de 14h à 16h, le vendredi de 8h30 à 11h30.

7.2.4 Évaluation satisfaction des usagers

La satisfaction des usagers est mesurée annuellement à partir du 1^{er} janvier 2024.

Un questionnaire au format numérique ou au format papier sera envoyé à l'ensemble des usagers. Cette consultation aura lieu du mois de mars au mois de mai. Les résultats annuels et l'évolution interannuelles seront présentés au COPIL stratégique de l'année en cours.



7.3. Les aspects financiers

7.3.1 Taux d'impayés

Ne sont ici considérées que les seules factures portant sur la vente d'eau potable proprement dite. Sont donc exclues les factures de réalisation de branchements et de travaux divers, ainsi que les éventuels avoirs distribués (par exemple suite à une erreur de facturation ou à une fuite).

Taux d'impayés						
Exercices passés		Perspective				Objectif
2016	2022	2024	2025	2026	2027	2028
-	8,5	8,5	8,0	7,5	7,2	7,0

7.3.2 La mensualisation et modes de paiements

La Régie Acqua Publica propose aux abonnés une facturation par prélèvement mensuel.

Taux d'abonnements mensualisés						
Exercices passés		Perspective				Objectif
2017	2022	2024	2025	2026	2027	2028
-	-	40%	50%	50%	55%	55%

Les modalités de paiements sont les suivantes :

- Carte bancaire sur le site internet
- Carte bancaire au siège de la Régie Acqua Publica
- Chèque
- Mensualisation
- Prélèvement
- Virement
- TIP SEPA



7.4. Synthèse des indicateurs

Indicateur		Valeur 2016	Objectif 2028	TBD*	RA**
P202.2B	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux	80	120		X
P255.3	Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées	120	120		X
P252.2	Points noirs du réseau	4,6	1,0		X
P253.2	Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,34%	0,45%		X
P201.1	Taux de desserte	99,03%	99,50%		X
P251.1	Taux de débordement chez l'utilisateur	0,07	0	X	X
P257.0	Taux d'impayés sur les factures de l'année précédente	-	7,0		X
P258.1	Taux de réclamations (np / 1000 abonné)	0,5	0,5	X	X
	Curage préventif du réseau	-	20%		X
	Taux de mensualisations	-	55%		X
	Quantité des différents modes de paiements	Sans objet			X
	Nombre et type d'interventions réalisées	Sans objet		X	X
	Données relatives au PCAET : - Émissions GES annuelles - Consommations d'énergie - Quantité d'énergie renouvelable électrique produite - Quantité d'énergie renouvelable thermique et de récupération produite	Sans objet		X	X
*TBD : Tableau de Bord - **RA : Rapport Annuel					



Chapitre 8. LES ENJEUX DU SERVICE ASSAINISSEMENT NON COLLECTIF

La Communauté d'Agglomération de Bastia entend poursuivre la mise en œuvre de sa stratégie pour son service public d'assainissement non collectif (SPANC) afin d'assurer le respect, par la Régie Acqua Publica, des grands principes édictés dans les politiques communautaires.

La stratégie du service public d'assainissement non collectif (SPANC) comporte quatre enjeux majeurs pour lesquels La Communauté d'Agglomération de Bastia attend de la Régie Acqua Publica des plans d'actions :

- La qualité du service à l'usager
- La rénovation progressive du parc d'installations d'ANC
- Une gestion financière efficiente du service
- La gouvernance et le management.

La Communauté d'Agglomération de Bastia attend de sa Régie Acqua Publica qu'elle mette à jour cette stratégie et les plans d'actions associées d'ici fin 2028, afin de mettre en œuvre des mesures destinées à traiter, le cas échéant, les cas de non-conformités perdurant sur des durées disproportionnées.

8.1. La performance du service

8.1.1 Mise en place du service

Un règlement de service du SPANC sera établi par la Régie Acqua Publica. Ce document précisera les droits et obligations de la Régie Acqua Publica d'une part et des usagers d'autre part. Il sera soumis à l'approbation de la Communauté d'Agglomération de Bastia avant le 30 juin 2024.

8.1.2 Un inventaire du parc d'installations

La Régie Acqua Publica profitera des contrôles réalisés pour mettre à jour l'inventaire des installations en incluant un schéma sommaire de fonctionnement et incluant l'origine de l'eau alimentant le logement (réseau public, forage ou puits).

Cela lui permettra d'améliorer la connaissance des données nécessaires au service des usagers du SPANC via une base de données et un référentiel RNR (Raccordable Non Raccordé) suffisamment détaillés et mis à jour régulièrement.

8.1.3 Rénovation progressive du parc d'installations ANC

Les installations d'assainissement non collectif défectueuses ou mal entretenues peuvent présenter un danger pour la santé des personnes ou un risque de pollution pour

l'environnement. Si elles sont situées en amont de zones sensibles (aires d'alimentation de captage en eau potable, zones de baignades...) elles peuvent engendrer des impacts potentiels sur la ressource en eau.

C'est pourquoi, ces installations doivent être entretenues par les usagers, contrôlées régulièrement et faire l'objet, si nécessaire, de travaux.

Afin d'atteindre ces objectifs, la Régie Acqua Publica devra mettre en œuvre les actions et les projets qui lui apparaissent nécessaires et notamment :

- Inciter à la mise en place des installations neuves de qualité et conformes à la réglementation en relation avec les communes,
- Cibler les contrôles et les actions de suivi prioritairement sur les installations existantes qui peuvent présenter un danger pour la santé des personnes ou un risque avéré de pollution pour l'environnement,
- S'appuyer sur les ventes immobilières pour inciter à l'accélération du rythme de réhabilitation des installations existantes,
- Mettre en place des règles claires et uniformes sur tout le territoire communautaire (dimensionnement des nouvelles installations, critères de contrôle, gestion des non-conformités, etc.).

8.1.4 La qualité du service

Afin d'assurer le bon fonctionnement et la pérennité des installations, la Régie Acqua Publica s'engage à fournir à l'utilisateur des informations réglementaires ainsi que les conseils techniques nécessaires à la bonne réalisation et au bon fonctionnement de son système d'assainissement non collectif.

Cet objectif vise notamment à atteindre les résultats suivants :

- Les usagers obtiennent une réponse claire et opportune à leurs demandes,
- Les usagers bénéficient d'une intervention dans un délai raisonnable en fonction du niveau d'urgence de la demande.

Afin d'atteindre ces objectifs, la Régie devra mettre en œuvre les actions qui lui apparaissent nécessaires et notamment :

- Mettre en place une assistance et un conseil de qualité auprès des usagers,
- Mettre en place une évaluation du respect des engagements pris dans le cadre du règlement de service d'ANC,
- Déployer des services techniques alloués aux usagers sur le terrain en lien avec les demandes réalisées,
- Développer et mettre en œuvre une stratégie de communication avec les usagers qui doit :
 - Intégrer les supports de communications adaptés ;
 - Être un vecteur de sensibilisation et d'informations des usagers.



8.2. Aspects financiers

8.2.1 Redevance d'assainissement non collectif

Les prestations de contrôle assurées par la Régie Acqua Publica donnent lieu au paiement par l'utilisateur de redevances d'assainissement non collectif. Celles-ci sont destinées à financer les charges du service.

8.2.2 Frais de contrôle relatifs aux installations neuves ou réhabilitées

Le montant de ces redevances à caractère forfaitaires est facturé au propriétaire de l'installation.

Elles comprennent, conformément aux délibérations communautaires applicables :

- La part destinée à couvrir les charges de la vérification technique de la conception et de l'implantation des ouvrages (notamment dans le cadre d'une demande de permis de construire),
- La part destinée à couvrir les charges de la vérification de la bonne exécution des ouvrages (notamment dans le cadre d'une demande de permis de construire ou d'une réhabilitation d'installations).

8.2.3 Redevance d'assainissement non collectif relative aux installations existantes

Ces redevances à caractère forfaitaire comprennent :

- La part destinée à couvrir les charges de la vérification de la conformité des installations existantes
- La part destinée à couvrir les charges de la vérification périodique du bon fonctionnement des installations.

Pour ces redevances, il revient au conseil d'administration de fixer le montant des tarifs afin d'assurer l'équilibre financier du service dans le respect des principes de politique tarifaire définis par La Communauté d'Agglomération de Bastia.

Il est à noter que les agents du SPANC sont régulièrement confrontés à des difficultés pour pénétrer sur les propriétés privées et ne peuvent alors pas réaliser les contrôles adéquats. Les pénalités prévues au Code de la santé publique pour ces cas de figure n'ont souvent pas d'effet suffisamment incitatif pour supprimer ces difficultés.

La Régie Acqua Publica devra mettre en œuvre les actions qui lui apparaissent nécessaires pour mettre en œuvre la politique tarifaire de La Communauté d'Agglomération de Bastia et notamment :

- Maîtriser les coûts du Service pour maintenir un prix soutenable pour l'utilisateur tout en se donnant les moyens de respecter les exigences réglementaires applicables au SPANC ;



- Formaliser une stratégie claire, objectivement justifiée et applicable de la même façon à tous les usagers du SPANC de la Communauté d'Agglomération de Bastia pour inciter / sanctionner les usagers qui ne se conforment pas aux règles applicables à leurs installations d'ANC ;

8.3. Synthèse des indicateurs

Indicateur		Valeur 2016	Objectif 2028	TBD*	RA**
D302.0	Indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif	-	100		X
	Taux de contrôle périodique de bon fonctionnement des installations	-	50% des installations contrôlées		X



Fait en trois exemplaires originaux à BASTIA,

Le _____.

Pour la Communauté
d'Agglomération,
Le Président,

Pour la Régie Acqua
Publica,
Le Président,

Pour la Régie Acqua Publica,
Le Directeur par intérim,

**Monsieur POZZO DI BORGO
Louis**

Monsieur SAVELLI Pierre

Monsieur REBOA Fabrice