



Rapport d'activité 2020 de la commission consultative des services publics locaux

Concernant l'activité 2019

| SOMMAIRE

- **Présentation de la Commission Consultative des Services Publics Locaux**
 - Objectifs et missions
 - La CCSPL en chiffres
 - Composition
- **Agenda de la Commission Consultative des Services Publics Locaux**
- **Avis réglementaires de la Commission Consultative des Services Publics Locaux**



I PRESENTATION DE LA CCSPL

I Objectifs et Missions

La commission consultative des services publics locaux (CCSPL), a pour vocation de permettre l'expression des usagers des services publics par la voie des associations représentatives. Elle contribue ainsi à la participation des citoyens au fonctionnement des services publics.

La commission, constituée conformément à l'article L 1413-1 du Code Général des Collectivités Territoriales, assure les fonctions suivantes :

- 1- Examen des rapports annuels établis par les délégués de services publics et comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à chaque délégation et une analyse de la qualité de service (article L 1411-3 du code général des collectivités territoriales);
- 2- Examen des rapports sur le prix et la qualité du service public d'eau potable, d'assainissement, de collecte, d'évacuation et de traitement des ordures ménagères (art. L 2224-5 du code général des collectivités territoriales);
- 3- Examen des bilans d'activités des services exploités en régie;
- 4- Consultation pour avis sur les modes de gestion;
- 5- Consultation pour avis sur les règlements de service.

I LA CCSPL en chiffre

| | Événements | Nombre d'actes |
|---|--|--|
| 1 | Rapports annuels établis par les délégués de services publics | 4 (centre aquatique Diabolo, Crématorium, Assainissement, crèche Pom Cannelle) |
| 2 | Bilans d'activités des services exploités en régies personnalisées | 2 (les Clévos et Train Théâtre) |
| 3 | Rapports sur le Prix et la Qualité du Service public | 2 (assainissement et déchets) |

I Composition de la CCSPL

La CCSPL de Valence Romans Agglomération est composée de :

- neuf membres titulaires,
- neuf membres suppléants,
- neuf associations

associations:

Confédération Nationale du Logement

- Association Consommation, logement et cadre de vie
- Association « UFQ que choisir » de la Drôme
- Fédération Rhône-Alpes de Protection de la Nature (FRAPNA)
- Union Départementale des Associations Familiales (UDAF)
- Aide à Domicile en Milieu Rural (ADMR)
- Association des Aînés ruraux
- Association des Paralysés de France ou son collectif d'Association Drôme Handicaps
- Association des Crématistes de Drôme Ardèche

Frédéric VASSY : Président de la commission

Titulaires :

- monsieur Yves PERNOT
- madame Geneviève GIRARD
- monsieur Adem BENCHELLOUG
- madame Marie-Françoise PASCAL
- monsieur Florent MEJEAN
- madame Marion PELLOUX-PRAYER
- monsieur Frédéric MORENAS
- monsieur Etienne-Paul PETIT
- monsieur Damien GOT

• Suppléants :

- madame Karine GUILLEMINOT
- monsieur Laurent MONNET
- madame Eliane GUILLON
- monsieur Christian GAUTHIER
- monsieur Cyril VALLON
- madame Lydie GREGOIRE-VEISSEIX
- madame Nadine MANTEAUX
- monsieur Renaud POUTOT
- monsieur Daniel BARRUYER

La mise en place d'une organisation pour améliorer la qualité des analyses et avis

| Objectifs | Propositions |
|--|---|
| Faciliter la diffusion et l'archivage des documents | Un outil permettra de stocker l'ensemble des documents concernant les DSP (contrats, avenants, rapports...). |
| Procurer aux élus de la CCSPL et aux associations une analyse critique des rapports d'activités, de manière structurée et coordonnée. | Les services opérationnels (analyse technique) ainsi que l'unité audit de gestion (analyse financière) fourniront avant la fin du mois d'aout un rapport de synthèse aux membres de la CCSPL |
| Prévoir plus de temps aux membres de la CCSPL pour comprendre, se concerter et formuler des avis. | la CCSPL se réunira en groupe de travail et en séance plénière (fin octobre). Elle établira chaque année un programme de travail. |
| Clarifier le rôle et le mode de fonctionnement de la CCSPL | Réflexion sur la rédaction d'un règlement intérieur. (quorum, composition, désignation, durée des mandats, intervenants, convocation...) |
| Transparence et communication des travaux de la commission | Rédaction du rapport annuel voté en conseil |

I Agenda 2020 de la Commission

Réunion plénières et dossiers examinés:

23 Septembre 2020:

-Présentation des Rapports sur le Prix et la Qualité du service public

DECHETS
ASSAINISSEMENT

3 Novembre 2020:

-Analyse des rapports d'activité 2019 :

DSP ASSAINISSEMENT VEOLIA

-Avis sur le règlement de service compétence EAU

10 Novembre 2020:

-Analyse des rapports d'activité 2019 :

REGIE TRAIN THEATRE
REGIE LES CLEVOS
DSP DIABOLO
DSP CREMATORIUM
DSP POM CANNELLE



| Avis Règlementaires de la Commission en 2020

Rapports sur le prix et la qualité du service public

Compétence élimination des déchets

Suite à une question sur le lien entre le nombre de collecte et le volume de déchet le service rappelle que tout le monde est collecté au moins une fois par semaine sur le territoire.

Concernant les volumes le service précise que le nombre de collecte ne change pas les volumes de déchets collectés et que seuls les changements de mode de collecte ont un impact sur les volumes. Exemple d'une situation de collecte des ordures ménagères en portes à portes qui évolue en point d'apport volontaire, ce mode de collecte favorisant le tri.

La commission prend note du taux unique sur tout le territoire, sur ce point une association de consommateur rappelle l'injustice de la TEOM qui est basée sur la valeur locative et non sur les volumes de déchets produits, pénalisant les résidents en centre ville.

La CCSPL approuve année du compostage et donne rdv en 2020 pour évaluer la baisse des volumes dans bac OM

Le service des déchets nous informe de l'extension des consignes de tri en 2021 sur tous les plastiques

La sensibilisation de la population ainsi que les industriels qui optimisent le poids des emballages expliquent une partie de la baisse du ratio en kg/hab/an (sur le tonnage d'ordures ménagères).

Dans les déchetteries, la baisse du tonnage s'explique en partie par la baisse de l'apport des gravats : murs autour des déchetteries, vidage par seau et renvoi si possible dans les carrières.

Les membres approuvent l'implication du service dans les différentes manifestations : prêts de gobelets, installation de poubelles de tri, informations...

Rapports sur le prix et la qualité du service public

Compétence Assainissement

Le service assainissement commence par présenter la cartographie des modes de gestion de la compétence assainissement, le directeur rappelle la volonté de conserver une diversité des modes de gestion (concessions, marchés publics et régie direct). Concernant les usines de traitement des eaux usées le choix a été déléguer les travaux et l'exploitation à une entreprise privée. (VEOLIA)

Les informations transmises par les délégataires ne sont pas systématiquement vérifiées, la commission demande au service d'améliorer le contrôle des interventions réalisées par les prestataires et les délégataires, notamment pour le curage. Les membres espèrent que l'utilisation des nouvelles technologies pourront améliorer le suivi des interventions.

Concernant l'eau pluviale La CCSPL rappelle l'importance de filtrer l'eau de pluie naturellement là où elle tombe (dans des noues, des fossés), cela permet de réduire les mètres linéaires de réseau ainsi que les coûts d'entretien et d'exploitation. La commission encourage les investissements qui vont dans ce sens.

La STEP de romans présente toujours des problèmes de conformité ainsi qu'une problématique sur les rejets industriels, des travaux prévus début 2020 devraient améliorer la situation. La commission restera vigilante sur ce point.

Le taux de renouvellement des réseaux est toujours trop faible avec seulement 0.2% du réseau. Le service rappelle que cela dépend fortement des travaux de voirie des communes, solution préconisée => renouvellement par l'intérieur mais cela coute plus cher.

Rapport d'activité 2019, ASSAINISSEMENT SECTEUR NORD ET SUD

Concernant le secteur de Romans, la CCSPL exprime son inquiétude sur l'usine de traitement (performances inférieures aux recommandations nationales). Les membres souhaitent que le délégataire agisse le plus rapidement possible pour corriger ces dysfonctionnements et rappellent que le délégataire s'est engagé contractuellement à résoudre ces non conformités. Après un échange avec le délégataire les membres prennent acte que les travaux engagés devraient permettre de faire baisser les non-conformités à partir de 2021.

Le service admet que les informations transmises par les délégataires ne sont pas systématiquement vérifiées, Il faudrait améliorer le contrôle des interventions réalisées par les prestataires et les délégataires, sur le curage notamment. en utilisant des nouvelles technologies permettant de suivre en temps réel les interventions.

Concernant l'usine de méthanisation, les travaux débuteront début 2021.

Concernant le secteur Sud, la commission regrette le retard de transmission du rapport d'activité 2019 et demande au délégataire de respecter la date prévue au contrat.

Les membres souhaitent savoir si les micro plastiques sont rejetés dans le Rhône et demandent au délégataire de fournir une réponse sur ce point.

La CCSPL souligne encore une fois le faible taux de renouvellement du réseau assainissement, elle estime que celui-ci ne permet pas de renouveler le réseau sur sa durée de vie effective.

Bilan d'activité 2019, TRAIN THEATRE

Les membres de la CCSPL constatent une hausse de la fréquentation des entrées individuelles +6% et une baisse du nombre d'abonnement. -6% soit -117 abonnements.

Le nombre d'événements et de spectacles sont en augmentation. +9% et 4%.

Les membres notent également des faits marquants nombreux pour 2019 :

- Collaboration pour 3 ans avec la Cie MADAMELUNE de Sonia Bester.
- Mise en place d'un séminaire de rentrée début septembre pour l'équipe
- Le train Théâtre commence à bénéficier de dons en mécénat
- Accueil d'un volontaire service civique pour 8 mois, démarre en octobre 2018. Il assiste la chargée d'action culturelle
- Fin de la rénovation du hall (été 2018), projet futur : changement des fauteuils des deux salles et d'un agrandissement pour permettre à l'équipe et aux partenaires de se réunir dans un espace dédié au travail collaboratif.

| Bilan d'activité 2019, TRAIN THEATRE

Le Train Théâtre a réalisé en 2019 un exercice déficitaire en fonctionnement (- 25K€), principalement dû à des atténuations de charges, des ventes de produits en baisse et, dégage un excédent sur l'investissement (+ 18 K€). Leur situation financière passe dans l'orange (résultat cumulé FCT + INVT+ 57K€).

Stagnation des charges à caractères générales (-0.1%), baisse des charges de personnel et frais assimilés (-5%) due à une baisse des cotisations à l'URSSAF.

En termes de recettes, le niveau de subvention augmente légèrement (+1%). Les recettes de prestations de services et de locations diverses baissent de -6% par rapport à 2018 et passent en dessous de celles de 2016.

En termes d'activité, le Train Théâtre maintient une bonne fréquentation sur 2018/2019, avec une jauge de l'ordre de 84% comme en 2017/2018.

La CCSPL rappelle l'importance de la complémentarité entre les équipements culturels du territoire

Bilan d'activité 2019, LES CLEVOS

La Commission approuve une nouvelle fois le positionnement « **culture scientifique** » de cet équipement, les membres mettent en avant la carence de cette thématique sur le territoire, notamment pour les jeunes.

Les membres constatent une nouvelle hausse de la fréquentation en 2019 de plus de +17%, soit une fréquentation totale de 48 730 personnes, la commission estime que l'équipement a trouvé sa place sur le territoire.

Les membres notent également des faits marquants nombreux pour 2019 :

1ère année de la Coordination de la fête de la Science à l'échelle du Département : 9 866 participants, 14 évènements scolaires et 28 manifestations Tout Public, 43 évènements et 60 structures Drômoises participantes ou impliquées.

-En décembre, la Région Auvergne-Rhône-Alpes intègre Les Clévos dans sa stratégie 2020-2022, aux côtés des 11 opérateurs régionaux historiques, reconnaissant ainsi Les Clévos comme unique opérateur départemental chargé de la Culture Scientifique et Technique et Industrielle.

-Les 19 ateliers de vacances en duo parents/enfants (ateliers qui mêlent les publics jeunes et adultes) ont rencontré un vif succès

-Hors les murs : 15 ateliers art et science organisés dans les médiathèques de Valence Romans Agglo

Une association de consommateur regrette le manque de visibilité et d'accessibilité de cet équipement et propose à la directrice d'engager une réflexion sur la signalétique et d'obtenir un accès par les transports en commun. A voir avec le syndicat VRD

Bilan d'activité 2019, LES CLEVOS

La Régie a dégagé un résultat positif de 36K€ (FCT+INV).

On note une augmentation des recettes (+9%). Ceci est dû à l'augmentation de la subvention de Agglo complétée par celle du Département (qui a transité par l'Agglo) pour un projet culturel scientifique de 40K€. Les produits des services ont baissé de -5% soit -4K€. Le nombre de jours de locations/prêt de salles a encore diminué passant de 120 jours en 2017 à 100 jours en 2018 et 92 jours cette année. Le nombre de personnes accueillies est en augmentation encore cette année de +21% passant de 40 390 à 48 730 personnes malgré une baisse des visiteurs des expositions de -1% soit -258 visiteurs.

Les dépenses de fonctionnement ont augmenté en 2019 de +2%, notamment sur les charges de personnel (+11%). Elles représentent 53% de la totalité des charges. Les charges à caractère général ont baissé (- 4%), notamment les locations mobilières (-34K€), entretiens de terrains (-4K€), honoraires (-4K€) et les frais de publicité (-4,5K€). En revanche augmentation du poste contrat de prestations de services (+35K€) et le poste de maintenance (+5K€).

Les dépenses d'investissement sont montées à 32K€ cette année.

Comme l'année dernière les membres souhaitent que la régie varie ses recettes publiques (l'Agglo est le seul financeur direct en 2020) et privées.

I Rapport d'activité 2019, PISCINE DIABOLO

Le Directeur des sports présente l'équipement et rappelle que celui-ci est géré par un contrat qui délègue seulement l'exploitation et précise que le nouveau centre aquatique de l'Epervière ouvert en décembre 2019 est géré par un contrat de concession qui intègre les travaux et l'exploitation sur 25 ans.

La Commission note que le nombre total d'entrées en 2019 (182 865) est en très légère augmentation par rapport à 2018 (181 342 entrées), malgré un été moins chaud et l'épisode neigeux de novembre

Hors scolaire et hors club, il s'agit de la plus haute fréquentation depuis l'ouverture de l'équipement en 2012. la commission note également une forte hausse du CA de l'espace bien être (+40%).

La CCSPL apprécie les efforts réalisés par le nouveau délégataire en matière de propreté et de maintenance de l'équipement, il s'agissait d'une attente forte des usagers.

Concernant les aspects financiers, l'année 2019 est supérieure à l'objectif contractuel, le délégataire réalise un bénéfice de 139k€, au lieu de 36k€ de prévu au contrat. Ce résultat compense les pertes de 2017.

Suite au faible taux de retour du questionnaire de satisfaction, la commission demande au délégataire de travailler en lien avec le service des sports sur un nouveau questionnaire et de clarifier la méthodologie d'administration

La CCSPL félicite le délégataire pour le bon fonctionnement global de l'équipement en 2019

I Rapport d'activité 2019, CREMATORIUM

La commission constate en 2019 une **hausse du nombre de crémation** sur l'unique crématorium du territoire de l'agglomération, 1 442 crémations, en hausse de 15% sur un an. Ce niveau bon d'activité prouve le bon positionnement de l'équipement.

Au-delà de la hausse de la fréquentation, les membres de la commission constatent des cérémonies plus qualitatives pour les familles et notent un équipement qui respecte les nouvelles normes en vigueur.

A noter que 49.3% des crémations en 2019 sont des résidents de l'agglomération.

Concernant les aspects financiers, le délégataire enregistre un chiffre d'affaire supérieur de 17% aux prévisions du contrat, néanmoins il affiche un déficit de 11k€, celui s'explique par une charge de frais de structure surprenante de 128k€, (soit + 90k€ supérieur au contrat). Les autres charges sont globalement conformes au contrat.

Les membres demandent au délégataire de justifier les dépenses engagées sur le compte frais de structure. Celui-ci ne doit pas être une variable pour afficher une situation financière dégradée.

Les membres rappellent l'importance du lien entre le délégataire et les pompes funèbres. Ce lien est essentiel afin de s'assurer de la bonne prise en charge des familles.

Suite à un débat lors de la commission, il est proposé de renommer le questionnaire de satisfaction par le terme « questionnaire qualité ». Celui-ci devra d'ailleurs être travaillé en lien avec le service de l'agglomération afin notamment de clarifier la méthodologie d'administration. Le délégataire souhaite faire évoluer la manière de diffuser son questionnaire afin d'améliorer les retours.

La CCSPL demande au délégataire de fournir tous les justificatifs prévus au contrat, notamment la consommation des fluides.

Rapport d'activité 2019, CRECHE POM CANNELLE

Emmanuelle Chambard (DGA en charge de la compétence Famille) présente l'équipement et rappelle qu'il s'agit du seul équipement d'accueil collectif de la petite enfance géré en concession (du type affermage) sur un total de 33 équipements. Ce mode de gestion externalisé est assumé par l'agglomération car il permet de garder des liens avec le mode de gestion privée.

Les associations s'étonnent de ce mode de gestion externalisé alors que la collectivité a la compétence et la technicité pour le gérer en régie directe.

La commission constate le bon taux d'occupation et de satisfaction de ce multi accueil, néanmoins les membres souhaiteraient au delà du taux de satisfaction connaître les demandes d'amélioration des parents.

A noter que 2 places dédiées aux entreprises vont être occupées à partir de 2021 sur un potentiel de 5 places.

Sur le plan technique, les membres de la commission demandent aux services de l'agglomération de communiquer le nom d'un agent référent afin de traiter les questions liées à la maintenance du bâtiment. Il conviendra également de lister lors d'un prochain comité de pilotage les charges « locataire/ propriétaire » et d'aborder la problématique du chauffage.

Suite au faible taux de retour du questionnaire de satisfaction, la commission demande au délégataire de travailler en lien avec le service de la petite enfance sur un nouveau questionnaire et de clarifier la méthodologie d'administration.

Rapport d'activité 2019, CRECHE POM CANNELLE

Concernant les finances, le délégataire réalise un déficit de 50 000€, il est le résultat d'un taux de PSU plus faible que prévu et d'une faible commercialisation des places entreprises et d'un taux d'occupation plus faible que prévu.

La collectivité souhaite mettre en avant le **faible coût au berceau de cette crèche** gérée en délégation. Ce mode de gestion permet en effet d'alléger le coût de la compétence. Néanmoins, les membres demandent à l'agglomération de continuer à être vigilant sur la qualité du service délégué et au bon entretien du bâtiment.