# service de l'eau

## Rapport annuel du délégataire 2019

(conforme aux articles L. 3131-5, R. 3131-2 et suivants du code de la commande publique)

Syndicat Intercommunal d'Adduction d'Eau Potable de BARJAC

Copyright : Antoine Meyssonnier

suez

INAUGURÉ
PAR MONSIEUR
RIBEYRE
MINISTRE DE LA SANTÉ PUBLIQUE
LE 19 OCTOBRE 1952

SYNDICAT D'ADDUCTION D'EAU DE BARJAC
GARD ARDÈCHE 1952
Mr CHAUMEIL PRÉFET DU GARD
RIFFARD ROLAND PRÉSIDENT DU SYNDICAT
MAIRE DE BARJAC CONSEILLER GÉNERAL
AGERON MAIRE DE VALLON CONSEILLER GÉNERAL
MARTIN MAIRE DE VAGNES - CHEYREZY MAIRE DE BESSAS
BOURELLY MAIRE DE LABASTIDE - DE - VIRAC
TILLIE MAIRE DE SALAVAS - BARNOUIN MAIRE D'ORGNAC L'AVEN
PASCAL SECRÉTAIRE (BARJAC)
FABRE INGÉNIEUR EN CHEF DU GÉNIE RURAL DU GARD
ASTIER INGÉNIEUR DU GÉNIE RURAL DU GARD
IGOU ARCHITECTE DU SYNDICAT
ENTREPRISES CHARGÉES DES TRAVAUX
G.T.E.C. A PARIS - AUTAJON A ALÈS - FIOCCHI A NIMES
MEYRONNET ET AUDIBERT A LABLACHÈRE - CANONGE ET BIALLEZ A ALÈS
L'ENTREPRISE INDUSTRIELLE A PARIS

# Sommaire


## 1 | Synthèse de l'année ..... 5

1.1 L'essentiel de l'année ..... 7
1.2 Les chiffres clés ..... 10
1.3 Les indicateurs de performance ..... 11
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007 ..... 12
1.3.2 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E ..... 13
1.4 Les évolutions réglementaires ..... 14
1.5 Les perspectives ..... 15

## 2 | Présentation du service ..... 17

2.1 Le contrat ..... 19
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat ..... 20
2.2.1 La relation clientèle ..... 20
2.3 L'inventaire du patrimoine ..... 21
2.3.1 Les biens de retour ..... 21

## 3 | Qualité du service ..... 27

3.1 Le bilan hydraulique ..... 29
3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable ..... 30
3.1.2 Les volumes prélevés ..... 30
3.1.3 Les volumes d'eau potable importés et exportés ..... 31
3.1.4 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève ..... 31
3.1.5 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève ..... 32
3.1.6 La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007) ..... 33
3.1.7 L'ILC et rendement grenelle 2 ..... 35
3.1.8 Le rendement contractuel ..... 36
3.2 La qualité de l'eau ..... 37
3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau ..... 37
3.2.2 Le plan vigipirate ..... 37
3.2.3 La ressource ..... 38
3.2.4 La production ..... 40
3.2.5 La distribution ..... 41
3.2.6 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007 ..... 43
3.3 Le bilan d'exploitation ..... 44
3.3.1 La consommation électrique ..... 44
3.3.2 La consommation de produits de traitement ..... 44
3.3.3 Le nettoyage des réservoirs ..... 45
3.3.4 Les autres interventions sur les installations ..... 46
3.3.5 Les interventions sur le réseau de distribution ..... 48
3.3.6 La recherche des fuites ..... 49
3.4 Le bilan clientèle ..... 55
3.4.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle ..... 55
3.4.2 Le nombre de clients ..... 55
3.4.3 Le nombre d'abonnements ..... 58
3.4.4 Les volumes vendus ..... 58
3.4.5 La typologie des contacts clients ..... 59
3.4.6 Les principaux motifs de dossiers clients ..... 59
3.4.7 L'activité de gestion clients ..... 59
3.4.8 La relation clients ..... 60
3.4.9 L'encaissement et le recouvrement ..... 64
3.4.10 Le fonds de solidarité ..... 66
3.4.11 Les dégrèvements ..... 66
3.4.12 La mesure de la satisfaction client ..... 67
3.4.13 Le prix du service de l'eau potable ..... 69

# 4 | Comptes de la délégation ..... 73

4.1 Le CARE..... 75
4.1.1 Le CARE ..... 76
4.1.2 Le détail des produits..... 77
4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration..... 78
4.2 Les reversements..... 85
4.2.1 Les reversements à la collectivité ..... 85
4.2.2 Les reversements de T.V.A..... 85
4.3 La situation des biens et des immobilisations..... 86
4.3.1 La situation sur les installations ..... 86
4.3.2 La situation sur les branchements..... 87
4.3.3 La situation sur les compteurs ..... 88
4.4 Les investissements contractuels ..... 89
4.4.1 Le renouvellement ..... 89

# 5 | Votre délégataire ..... 91

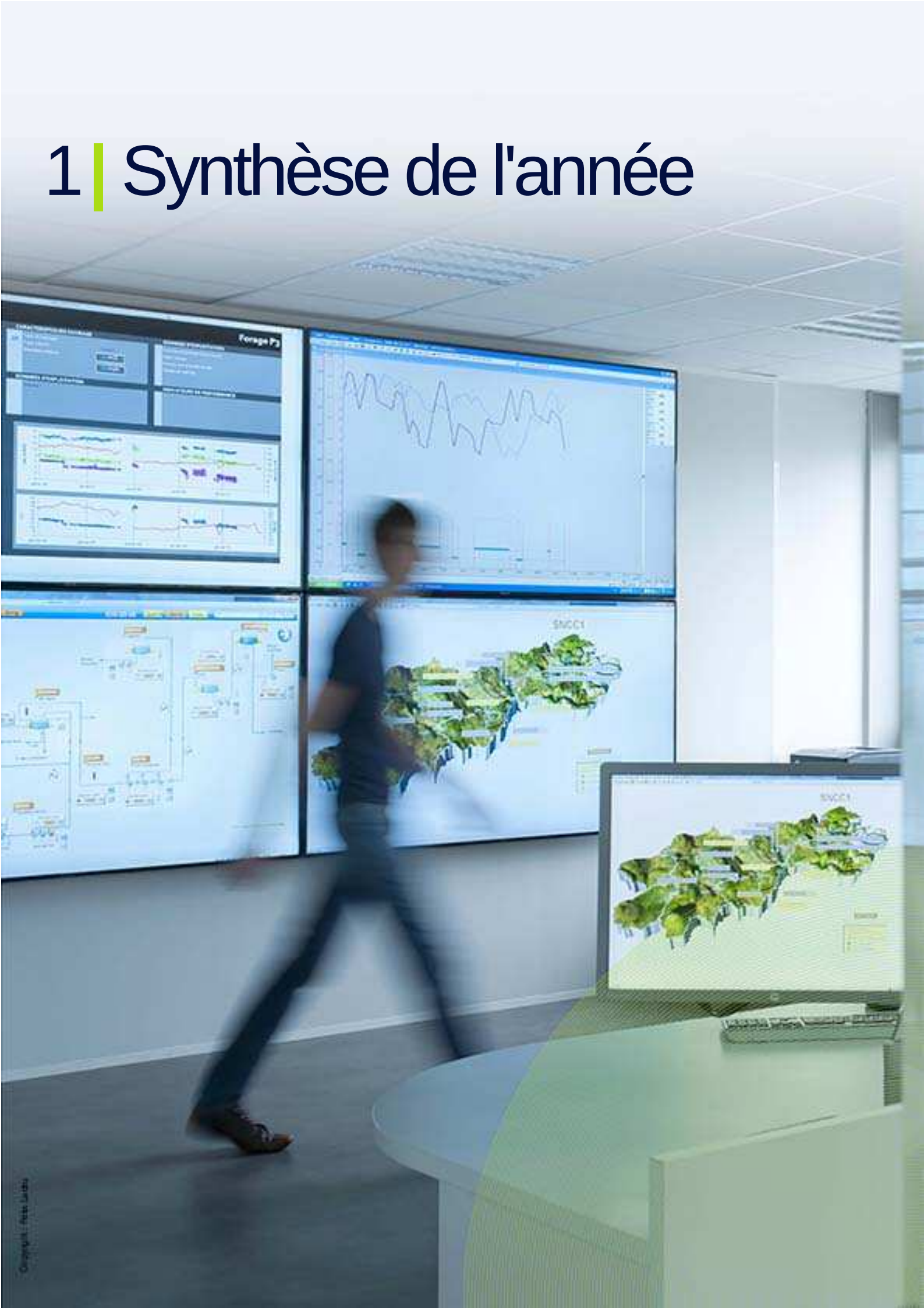
5.1 Notre organisation ..... 94
5.1.1 La Région ..... 94
5.1.2 Nos moyens matériels ..... 96
5.1.3 Nos moyens logistiques..... 97
5.1.4 Les autres moyens ..... 98
5.1.5 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale..... 99
5.2 La relation clientèle ..... 100
5.2.1 Moderniser et dynamiser notre relation clients..... 100
5.2.2 Le site internet et l'information client ..... 101
5.2.3 L'entité de gestion client ..... 103
5.3 Notre système de management..... 104
5.4 Notre démarche développement durable..... 109
5.5 Nos offres innovantes..... 113
5.5.1 Notre organisation VISIO..... 113
5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation..... 114
5.6 Nos actions de communication ..... 116
5.6.1 Les actions de communications pour SUEZ eau France..... 116

# 6 | Glossaire ..... 119

# 7 | Annexes ..... 131

7.1 Annexe 1 - Synthèse réglementaire..... 133
7.2 Annexe 2 : Le télé-RPQS..... 146
7.3 Annexe 3 : Attestation d'Assurance ..... 148
7.4 Annexe 4 : Attestation des Commissaires aux Comptes..... 151
7.5 Annexe 5 - Volumes importés mensuels par site..... 153

# 1 | Synthèse de l'année



# 1.1 L'essentiel de l'année

### Des interventions préventives pour une maintenance optimale

Afin de détecter au plus tôt les dysfonctionnements ou la perte d'efficacité des installations, nos équipes réalisent de nombreux contrôles et entretiens. Ces analyses et contrôles permettent d'intervenir avant les incidents importants, fiabilisant ainsi le fonctionnement des ouvrages électromécaniques. Cette démarche contribue également à améliorer la durée de vie des installations par un taux de renouvellement le plus maîtrisé possible.

### Visites hebdomadaires

- Les consommations électriques ;
- Les temps de fonctionnement des pompes ;
- Le fonctionnement des automatismes et organes de régulation ;
- Les puissances absorbées lorsque des affichages électriques existent ;
- Les éventuels bruits anormaux ;
- L'état des clôtures et cadenas.

### Travaux d'entretiens et de nettoyages ponctuels

- Les abords (ramassage des feuilles…) ;
- Les clôtures (tension des fils…) ;
- Les détecteurs et les appareils de surveillance.

### Entretiens mensuels

Les opérations mensuelles interviennent en complément des visites hebdomadaires et/ou de la télésurveillance des sites :

- La vérification des débits produits ;
- Le graissage et l'entretien selon la nécessité ;
- L'entretien des abords immédiats et des périmètres de protection ;
- La vérification des ballons anti-béliers ;
- Le relevé des index de fonctionnement ;
- La tenue du carnet de bord.

### Interventions trimestrielles

Ces interventions de maintenance plus lourde sont réalisées par deux opérateurs : Un électricien pour la vérification des parties électriques, un mécanicien pour la révision des parties hydraulique et mécanique.
Elles concernent :

- Le contrôle des pompes ;
- le graissage des roulements ;
- La vérification des pièces d'usures ;
- La vérification des niveaux d'huile et vidange si nécessaire ;
- Le contrôle des presses étoupes ;
- La vérification des clapets.

### Diagnostic annuel

Cette vérification annuelle porte essentiellement sur la conformité des ouvrages aux normes en vigueur, notamment sur :

- La conformité électrique (contrôle d'isolement ….) ;
- La conformité vis à vis des machines tournantes (protection réglementaire) ;
- La conformité des équipements de levage (potences) ;

- La conformité des ballons anti-béliers (selon un planning de vérification) ;
- La conformité contre les risques de chute (échelles…). A réaliser par la collectivité.

Les vérifications électriques obligatoires sont réalisées par un organisme agréé (APAVE). Les observations éventuelles sont traitées chaque année dans un programme de prévention et de sécurité.

Les autorisations et/ou habilitations de travail sont délivrées à notre personnel en reconnaissance de leur capacité. A titre préventif, des fiches de consignes spécifiques à chaque ouvrage et chaque métier ont par ailleurs été établies.

**Suivi de production**

Tous les jours, le responsable production relève les index issus de la télésurveillance et calcule les données de production.
Ces éléments sont reportés sur un graphique et comparés à des valeurs statistiques de références avec établissement d'une courbe de tendance.
Si les valeurs, après analyses, sont définies comme « anormales », une recherche de fuite peut-être envisagée avec le technicien « chercheur de fuites » de l'agence, équipé d'un corrélateur acoustique et d'une tablette type ordinateur portable contenant l'ensemble des plans digitalisés de l'agence.

**Des interventions curatives**

**Télésurveillance 24h/24**
Les sites équipés de télésurveillance font l'objet d'une surveillance permanente. Le système de télésurveillance se charge d'alerter à tout moment et en tout lieu nos équipes d'astreinte. Grâce à la fonction « appel des portables », nos agents peuvent consulter les alarmes et les informations à l'aide d'un minitel.

Ainsi, après avoir identifié le type d'anomalie à distance, nos agents peuvent intervenir rapidement avec le matériel adapté pour assurer la continuité de service.

**Vigipirate**

Nous avons mis en œuvre les instructions des différentes circulaires de la Direction Générale de la Santé et de la Préfecture :

- Maintien de la valeur de chloration et suivi renforcé du chlore résiduel sur les points de production et de stockage pour assurer la valeur de 0,3 mg/l et sur le réseau de distribution pour assurer la valeur de 0,1mg/l.
- Renforcement de la surveillance des points de production et de stockage.
- Interdiction de pénétrer sur les sites pour toute personne étrangère au service non accompagnée.
- La sécurisation de certains sites devra être envisagée.

## La production d'eau potable en 2019

La production totale d'eau potable (volumes produits à partir des ressources du syndicat + volumes importés) a augmenté en 2019 de 1,6% passant de 703 911 $m^3$ en 2018 à 715 011 $m^3$ produits en 2019.

La ressource du SEBA offre une capacité d'import maximum de 24 litres/seconde.

## La distribution en 2019

1 610 interventions ont été ordonnancées sur le réseau de distribution du syndicat des eaux de Barjac.

## La Qualité de l'Eau en 2019

En sortie de station de production de MONTCLUS et SALAVAS, au cours du contrôle sanitaire, les limites de qualité réglementaires ont été respectées, **toutefois, 5 prélèvements ont présenté des valeurs hors référence de qualité :**

- ☞ **Paramètre EQUILIBRE CALCO-CARBONIQUE :** MONTCLUS et SALAVAS
- **Paramètre TURBIDITE -** 1 prélèvement en sortie de station de MONTCLUS : Les mesures de turbidité enregistrées le jour même sur la station de traitement, a validé un retour à une valeur conforme.
- **Paramètre bactériologique SPORES ANAEROBIES SULFITO-REDUCTRICES :** SUEZ a effectué les contrôles sur place et aucune anomalie n'a été mise en évidence. Le résultat du prélèvement de recontrôle ARS LSE1911-40732 du 18/11/19 a été CONFORME.

**En distribution, les limite de qualité réglementaires ont été respectées.** Toutefois 5 paramètres ont présenté des valeurs hors référence de qualité :

- ☞ **Paramètre TEMPERATURE :** 5 prélèvements ont indiqué des températures de l'eau supérieures à la référence de qualité 25°C (temp max enregistrée 31.1 °C

- ☞ **Paramètre EQUILIBRE CALCOCARBONIQUE (3 prél ) :** la référence de qualité réglementaire préconise une valeur calculée de 1 ou 2.

- ☞ **Paramètre CONDUCTIVITE A 25°C:** 1 prélèvement au BAR LA LICORNE de SAINT-SAUVEUR-DE-CRUZIERES = 147 µS/cm valeur atypique au regard des valeurs des 5 dernières années qui oscillent entre 280 et 530 µS/cm

- ☞ **Paramètres bactériologiques COLIFORMES "TOTAUX" à 36°C (3 UFC/100ml) et SPORES ANAEROBIES SULFITO-REDUCTRICES (7 UFC/100ml) :** 1 prélèvement effectué au robinet des sanitaires de la Mairie à LE GARN. Les prélèvements de recontrôle ARS du 10/10 ont été conformes.

**L'ensemble des autres prélèvements et autres substances mesurées en 2019, a été conforme aux limites et références de qualité réglementaires.**

**Par ailleurs, dans le cadre de la problématique des CVM** détectés hors limite de qualité sur une portion de réseau d'ISSIRAC-hameau de Cratoule le 06/09/2016, l'installation par SUEZ de purges automatiques dont l'efficacité avait permis un retour à la normal de la qualité de l'eau, validée par l'ARS du Gard le 31/03/2017.
Depuis, le SIAEP de BARJAC a étudié et mis en œuvre le remplacement des canalisations qui a été effectif au cours du 1er semestre 2019.

# 1.2 Les chiffres clés

4 180 clients desservis

479 690 m³ d'eau produit dans l'année

470 535 m³ d'eau facturée

300,8 km de réseau de distribution d'eau potable

27 réparations fuites sur canalisations

15 réparations fuites sur branchements

72,3 % de rendement du réseau de distribution

2,1397 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³

1,3 % d'impayés

# 1.3 Les indicateurs de performance

Le rapport annuel du maire est un élément clé dans la mise en œuvre locale de la transparence et des principes de gouvernance des services d'eau et d'assainissement. L'article L. 2224-5 du code général des collectivités territoriales établit que **tous les maires et présidents d'établissement public de coopération intercommunale (EPCI) sont tenus de présenter annuellement un rapport sur le prix et la qualité de ces services (RPQS).**

**Obligation d'affichage ET de transmission au Préfet** pour information (article D. 2224-5) de leur RPQS.

- Communes de plus de 3 500 habitants (article L. 1411-13 du CGCT) et,
- Les EPCI comprenant une commune de plus de 3 500 habitants (art. L.1411-4 du CGCT)

*Remarque : Le rapport annuel devra également être examiné par la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) pour les communes de plus de 10 000 habitants, les EPCI de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comprenant au moins une commune de plus de 10 000 habitants (article L. 1413-1 du CGCT).*

**A quoi servent les indicateurs ?**

Pour une collectivité, calculer ses indicateurs c'est :

- Porter un regard objectif sur l'efficacité de son service,
- Réfléchir au moyen d'améliorer sa performance
- Rendre compte de façon simple et transparente à ses usagers

Le décret n° 2007-675 et l'arrêté du 2 mai 2007 pris pour l'application de l'article L. 2224-5 identifient des indicateurs de performance et les éléments à fournir en fonction de la taille des services.

Ces indicateurs de performance contribuent à la construction par l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (ONEMA) d'un système d'information concernant les services publics d'eau potable et d'assainissement en application des articles L. 213-1 et L. 213-2 du code de l'environnement. Ce système d'information s'appuie sur une consolidation nationale des indicateurs de performance afin d'offrir aux collectivités un outil de pilotage pour la gestion de leurs services.

Les données et indicateurs relatifs aux caractéristiques et à la performance du service qui sont présentés ci-dessous et dont la production relève de la responsabilité du délégataire dans le cadre du présent contrat vous permettront de faire figurer dans votre rapport annuel sur le prix et la qualité du service (RPQS) les indicateurs descriptifs du service et les indicateurs de performance demandés par le **décret du 2 mai 2007**.

La définition et le mode de calcul de chaque donnée et indicateur de performance peuvent être consultés sur le site http://www.services.eaufrance.fr/observatoire

**Focus sur le SISPEA**

Le SISPEA, système d'information unique et visant au recueil, à la conservation et à la diffusion des données sur les services publics de distribution d'eau et d'assainissement, a été créé par la loi sur l'Eau et rendu obligatoire par la loi NOTRe.

Chaque collectivité doit y saisir et y publier les données et indicateurs normés des services dont elle a la charge, une fois le RPQS présenté à son assemblée délibérante.

Nous avons construit, en collaboration avec l'ONEMA, entité gérant le SISPEA, un échange automatisé de ces données permettant de les alimenter avec celles que nous fournissons dans le présent Rapport Annuel du Délégataire.

Cela permet ainsi de vous affranchir en grande partie de cette saisie. Il nous apparait également important d'être proactifs dans cette démarche de transparence. Ces données ne seront que « préalimentées », il vous appartiendra de les publier en les validant sur le portail dédié.

Sauf avis contraire de votre part et sous réserve de pouvoir faire correspondre notre référentiel Contrats avec le référentiel des services SISPEA (relation 1-1 exigée), nous procéderons à l'envoi automatisé des données en **juillet**.

**Les changements dans la réglementation**

**Le rapport « RPQS » est à présenter au plus tard dans les 9 mois** qui suivent la clôture de l'exercice concerné conformément à l'article L 2224-5 du code général des collectivités territoriales modifié par LOI n°2016-1087du 8 août 2016 – art 98.

**Les dates clés**

- **Le 13 juillet** correspond à la date de transfert, par SUEZ Eau France, des données au SISPEA.
- Le chef de projet informatique du SISPEA réceptionne ce fichier national et procède à l'intégration de ces données. Cette étape n'est pas totalement automatisée et nécessite plus ou moins de temps pour être accomplie. Une fois intégrée, la collectivité visualise les données dans son portail.
- **15 Octobre** : Rapport RPQS à présenter.

**Besoin d'aide pour renseigner le Télé-RPQS ? Consultez l'Annexe 2 du présent document**

### 1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

Nous avons également indiqué ci-dessous des données et indicateurs dont la production relève de la responsabilité de la collectivité ou d'autres organismes publics, dans la mesure où ceux-ci ont pu être collectés à la date de réalisation du présent rapport. Ils sont signalés par un signet numéroté :

(1) : producteur de l'information = Collectivité
(2) : producteur de l'information = Police de l'Eau.

| Indicateurs du décret du 2 mai 2007 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Thème** | **Indicateur** | **2019** | **Unité** | **Degré de fiabilité** |
| Caractéristique technique | D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1) | 6 031 | Nombre | A |
| Caractéristique technique | VP.056 - Nombre d'abonnements | 4 180 | Nombre | A |
| Caractéristique technique | VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1) | 300,8 | km | A |
| Tarification | D102.0 - Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ | 2,1397 | € TTC/m³ | A |
| Indicateur de performance | P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2) | 100 | % | A |
| Indicateur de performance | P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2) | 100 | % | A |
| Indicateur de performance | P104.3 - Rendement du réseau de distribution | 72,29 | % | A |
| Indicateur de performance | P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable | 120 | Valeur de 0 à 120 | A |
| Indicateur de performance | P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1) | 80 | % | A |
| Indicateur de performance | P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés | 2,2 | m³/km/j | A |
| Indicateur de performance | P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau | 1,8 | m³/km/j | A |
| Actions de solidarité et de coopération | Nombre de demandes d'abandons de créances reçues | 1 | Nombre | A |
| Actions de solidarité et de coopération | P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1) | 0 | Euros par m³ facturés | A |

### 1.3.2 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

Dans un souci de continuité, la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) a décidé de maintenir la publication de données et d'indicateurs qui n'ont pas été repris dans le décret du 2 mai 2007. SUEZ Eau France a décidé de les publier quelle que soit la taille de la collectivité.

| Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Thème** | **Indicateur** | **2019** | **Unité** | **Degré de fiabilité** |
| Indicateur FP2E | Existence d'une mesure de satisfaction clientèle | Oui | Oui / Non | A |
| Indicateur FP2E | Existence d'une CCSPL | Non | Oui / Non | A |
| Indicateur FP2E | Existence d'une commission départementale Solidarité Eau | Oui | Oui / Non | A |
| Indicateur FP2E | Obtention de la certification ISO 9001 version 2015 | Oui | Oui / Non | A |
| Indicateur FP2E | Obtention de la certification ISO 14001 version 2015 | Oui | Oui / Non | A |
| Indicateur FP2E | Liaison du service à un laboratoire accrédité | Oui | Oui / Non | A |
| Indicateur FP2E | Obtention de la certification ISO 50001 version 2015 | Oui | Oui / Non | A |

# 1.4 Les évolutions réglementaires

**ACTUALITE MARQUANTE**

## COMMANDE PUBLIQUE

- Entrée en vigueur du code de la commande publique le 1er avril 2019
- Relève du seuil permettant aux acheteurs de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, de 25 000 à 40 000€HT
- Création d'un « référé en matière de secret des affaires » au sein du code de justice administrative

## GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

- Report du transfert obligatoire des compétences eau et assainissement aux communautés de communes
- Faculté pour les communautés de communes et les communautés d'agglomération de déléguer par convention leurs compétences en matière d'eau, d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines à l'une de leurs communes membres ou à un syndicat inclus en totalité dans leur périmètre
- Pérennisation de la tarification sociale et encadrement des modalités de son financement par les collectivités
- Réforme des procédures civiles d'exécution

# 1.5 Les perspectives

## LA PRODUCTION

La maîtrise des volumes produits demeure une priorité en 2019.
La protection des ressources doit aussi être une priorité pour le syndicat des eaux.

## LA DISTRIBUTION / LE STOCKAGE

Dans un souci permanent de proposer des solutions pour améliorer la distribution et / ou la qualité de l'eau distribuée ainsi que le stockage, nous tenons à disposition des suggestions d'amélioration par commune.

# 2 | Présentation du service

# 2.1 Le contrat

Le tableau ci-dessous présente les dates de prise d'effet et d'échéance du contrat et des éventuels avenants qui ont été signés :

| Le contrat et ses avenants | | | |
|---|---|---|---|
| **Désignation** | **Date de prise d'effet** | **Date d'échéance** | **Objet** |
| Contrat | 01/01/2010 | 31/12/2021 | Affermage |
| Avenant n°01 | 02/02/2015 | 31/12/2021 | Loi Warsmann, CSD, réservoir de Vagnas, Surpresseur Sabonadière, unité de traittement aux ultraviolets de Pouzaras, modification des dispositions achat d'eau en gros. |

# 2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

## 2.2.1 La relation clientèle

- **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :

| | | |
|---|---|---|
| **Pour toute demande ou réclamation :** | **0977 408 408** | (appel non surtaxé) |
| **Pour toutes les urgences techniques :** | **0977 401 131** | (appel non surtaxé) |

# 2.3 L'inventaire du patrimoine

Cette partie présente l'inventaire des biens du service, et notamment les installations utilisées dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux points de raccordement des branchements ou des appareils publics (bornes d'incendie, d'arrosage ou de nettoyage). Les variations du patrimoine exploité sont explicitées.

Le présent chapitre répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégataire :

- Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué
- Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat

L'inventaire simplifié des biens du service est repris ci-après, en précisant les biens de retour et biens de reprise. L'inventaire détaillé correspondant est à la disposition de la Collectivité.

## 2.3.1 Les biens de retour

Les biens de retour sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de la Délégation de Service Public, en principe de manière gratuite. Ils se caractérisent par le fait qu'ils sont nécessaires à l'exploitation du service. Ils sont considérés comme étant la propriété de la collectivité dès l'origine, même s'ils ont été financés et réalisés par l'exploitant.

- **LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT**

Les installations de production et traitement disponibles au cours de l'année d'exercice en vue de la potabilisation de l'eau dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont les suivantes :

| Inventaire des installations de production/traitement | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Commune | Site | Année de mise en service | Capacité de production | Unité |
| MONTCLUS | Forage des Baumes | 1990 | 1 680 | $m^3/j$ |
| SALAVAS | Pouzaras | 1972 | 1 000 | $m^3/j$ |
| SALAVAS | Source du Boeuf | 1973 | 3 800 | $m^3/j$ |

La capacité de production correspond aux volumes maximum autorisés par l'arrêté interdépartemental.

- **LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE**

Les stations de pompage / relevage disponibles au cours de l'année d'exercice pour la distribution de l'eau sur l'ensemble du réseau dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

| Inventaire des installations de pompage / relevage | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Commune | Nom d'usage du site | Type du site | Année de mise en service | Débit nominal | Unité |
| SAINT SAUVEUR DE CRUZIERES | Bache / Reprise de la Lauze | Station de reprise | 1965 | 5 | m³/h |
| SALAVAS | Bache / Reprise de Salavas | Station de reprise | 1980 | 120 | m³/h |
| LABASTIDE DE VIRAC | Reprise Labastide de Virac | Station de reprise | 1958 | 50 | m³/h |
| VAGNAS | Reprise de Saint Roman | Station de reprise | 1991 | 70 | m³/h |
| VAGNAS | Reprise de Mas Lozard | Station de reprise | 1985 | 50 | m³/h |
| VAGNAS | Reprise de Prades | Station de reprise | 1985 | 25 | m³/h |
| ORGNAC L'AVEN | Surpresseur de la Forestière | Station de surpession | 1990 | 2 | m³/h |
| SALAVAS | Surpresseur de Devès | Station de surpession | 1980 | 8 | m³/h |
| SALAVAS | Surpresseur de Costette | Station de surpession | 2004 | 5 | m³/h |
| LABASTIDE DE VIRAC | La Croix Bleue | Station de surpession | 2002 | 5 | m³/h |
| ISSIRAC | La Sabonnadière | Station de surpession | 2011 | 5 | m³/h |

- **LES CANALISATIONS**

Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par gamme de diamètre et par type de matériau exploité dans le cadre du présent contrat. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements :

| Linéaire de canalisation (ml) | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Diamètre / Matériau | Fonte | PE | Amiante ciment | PVC | Acier | Inconnu | Total |
| <50 mm | - | 4 446 | - | 30 723 | 3 335 | - | 38 504 |
| 50-99 mm | 1 548 | 4 091 | - | 70 930 | 47 464 | 12 | 124 046 |
| 100-199 mm | 80 764 | 449 | 3 681 | 1 158 | 28 068 | 4 012 | 118 132 |
| 200-299 mm | 12 654 | - | - | 109 | 354 | - | 13 118 |
| 300-499 mm | 4 672 | - | 1 835 | - | 46 | - | 6 553 |
| Inconnu | 2 | - | - | - | - | 491 | 492 |
| Total | 99 640 | 8 986 | 5 517 | 102 920 | 79 267 | 4 515 | 300 845 |

### TRAVAUX PROGRAMMÉS PAR LE DÉLÉGATAIRE

Conformément à ses engagements le délégataire renouvellera des organes réseaux.

### TRAVAUX À RÉALISER PAR LA COLLECTIVITÉ DÉLÉGANTE

Certains tronçons méritent d'être renouvelés, nous tenons à disposition des suggestions d'amélioration.

- **LES BRANCHEMENTS**

Le tableau suivant détaille au 31 décembre de l'année le nombre de branchements :

| Les branchements | | | |
|---|---|---|---|
| **Type branchement** | **2018** | **2019** | **N/N-1 (%)** |
| Branchement eau potable total | 4 410 | 4 453 | 1,0% |

- **LES COMPTEURS**

Le tableau suivant détaille le parc compteur situé en domaine concédé par code usage, tranches de diamètres et tranches d'âge. Le parc présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice :

| Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Usage** | **Tranche d'âge** | **Inconnu** | **12 à 15 mm** | **20 à 40 mm** | **>40 mm** | **Total** |
| Eau froide | A 0 - 4 ans | - | 513 | 7 | 2 | 522 |
| Eau froide | B 5 - 9 ans | - | 3 714 | 87 | 3 | 3 804 |
| Eau froide | C 10 - 14 ans | - | 25 | 4 | 2 | 31 |
| Eau froide | D 15 - 19 ans | 14 | 28 | 2 | - | 44 |
| Eau froide | E 20 - 25 ans | - | 7 | - | - | 7 |
| Eau froide | F > 25 ans | - | 24 | 6 | - | 30 |
| Eau froide | Inconnu | 1 | 1 | - | - | 2 |
| Total | | 15 | 4 312 | 106 | 7 | 4 440 |

- **LES VARIATIONS SUR LES COMPTEURS**

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau des compteurs situés en domaine concédé :

| Les variations sur les compteurs (nombre) | | | |
|---|---|---|---|
| **Diamètre** | **2018** | **2019** | **N/N-1 (%)** |
| Inconnu | 15 | 15 | 0,0% |
| 12 à 15 mm | 4 268 | 4 312 | 1,0% |
| 20 à 40 mm | 106 | 106 | 0,0% |
| >40 mm | 7 | 7 | 0,0% |
| Total | 4 396 | 4 440 | 1,0% |

- **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

Le Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement impose de nouvelles obligations en matière de description des réseaux d'eaux usées à travers l'Indice de connaissance de gestion patrimoniale du réseau.

Cet indice de connaissance doit atteindre la note minimale de 40/45. La cotation minimale repose avant tout sur le descriptif détaillé de 50% du linéaire, d'une part pour le diamètre et le matériau et, d'autre part, sur l'âge ou la date de pose des canalisations (cf. Arrêté du 2 déc. 2013).

**Le détail de la notation de l'indice de connaissance de gestion patrimoniale du contrat est donné ci-après.**

Si votre indice de connaissance patrimoniale est inférieur à 40, un plan d'actions doit être établi pour enrichir la connaissance du patrimoine sur la nature, le diamètre et la date de pose ou l'âge des collecteurs. Votre plan d'action doit vous amener à obtenir un taux de connaissance de 80% sur chacun des critères. Pour améliorer la connaissance des dates de pose, nous conseillons de procéder à l'analyse des archives, ou réaliser un travail de mémoire avec d'anciens élus ou habitants des communes. La nature des matériaux s'améliorera avec nos investigations sur les réseaux, dans le cadre de l'exploitation.

| Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable | | |
|---|---|---|
| **Partie** | **Descriptif** | **2019** |
| Partie A : Plan des réseaux | VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points) | 10 |
| Partie A : Plan des réseaux | VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points) | 5 |
| Sous-total - Partie A | Plan des réseaux (15 points) | 15 |
| Partie B : Inventaire des réseaux | VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240) | 10 |
| Partie B : Inventaire des réseaux | VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions) | 5 |
| Partie B : Inventaire des réseaux | VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points) | 15 |
| Sous-total - Partie B | Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A) | 30 |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux | VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points) | 10 |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux | VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points) | 10 |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux | VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points) | 10 |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux | VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d''eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points) | 10 |

| Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable | | |
|---|---|---|
| **Partie** | **Descriptif** | **2019** |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux | VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d''eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points) | 10 |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux | VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points) | 10 |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux | VP.248 - Existence et mise en oeuvre d''un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d''un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points) | 10 |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux | VP.249 - Existence et mise en oeuvre d''une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points) | 5 |
| Sous-total - Partie C | Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B) | 75 |
| **TOTAL (indicateur P103.2B)** | **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable** | **120** |

| Taux de renseignement du linéaire réseau | | |
|---|---|---|
| **Matériau** | **Diamètre** | **Date de pose** |
| 99,82 % | 99,84 % | 99,90 % |

# 3 | Qualité du service

Copyright: Eric Thibaud

# 3.1 Le bilan hydraulique

Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes prélevés et éventuellement achetés ou vendus, mais également les volumes produits et distribués. Les notions de rendement et d'indice linéaire de perte sont également abordées.

## Quelques définitions

L'eau potable produite en usine est destinée initialement à se retrouver intégralement au robinet du consommateur. La réalité est plus complexe ; voici comment se répartissent les volumes mis initialement en distribution (produits, importés et exportés) :

- **Eaux comptabilisées**

Ces volumes résultent des relèves des appareils de comptage. Ils incluent les volumes exonérés.

- **Eaux non facturées**

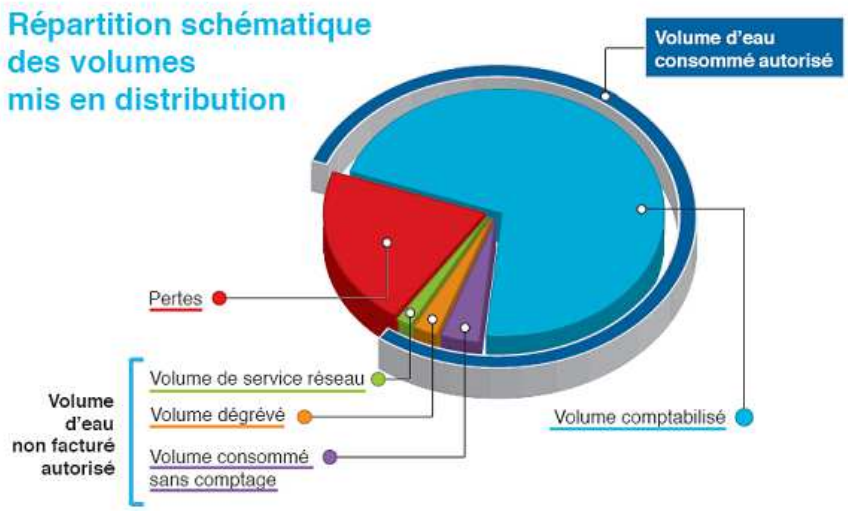
Ces eaux peuvent se répartir en deux natures :

- ***Eaux non facturées autorisées***
  - *Volumes consommés sans comptage* (volumes utilisés pour les essais incendie, les manœuvres de pompiers…) ;
  - *Volumes de service* (volumes autorisés pour l'exploitation du réseau de distribution : lavage des réservoirs, analyseurs de chlore, lavage des filtres et purges de réseau).
  - *Volumes dégrevés* (volumes passés au compteur de l'usager, mais qui ne sont pas facturés du fait de la mise en application de la garantie anti-fuite dans le contrat de délégation de service public).

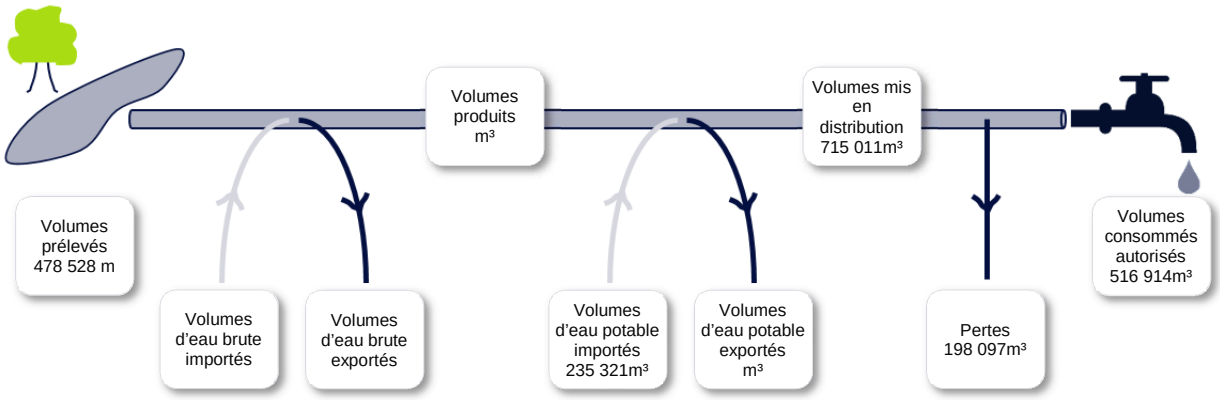
- ***Eaux non facturées non autorisées***

Ce sont ces volumes qui sont plus communément appelés **« pertes »**. Ces eaux perdues correspondent :

- Aux volumes de fuites visibles mais également invisibles (c'est-à-dire non apparues en surface) ;
- Aux prélèvements illicites d'eau potable sur les poteaux incendie (pour quelque motif que ce soit), des fraudes au niveau des systèmes de comptage… La lutte contre ces pertes spécifiques est capitale afin de diminuer les pertes d'eau sur le réseau ;
- Aux volumes sur compteur non vus : il est estimé un volume qui peut être bien différent de la réalité de consommation. L'écart de volumes entre l'estimation et le réel apparaît également dans ce volet « pertes ».



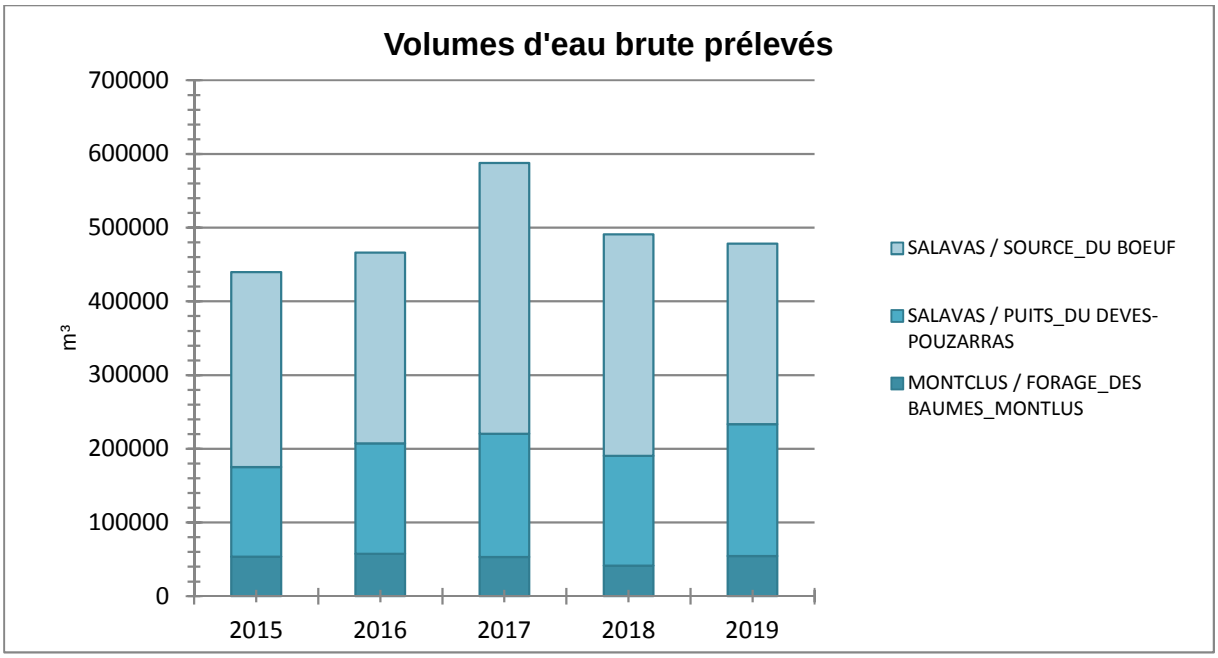
### 3.1.1 Le schéma d'alimentation en eau potable




### 3.1.2 Les volumes prélevés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes prélevés ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

| Volumes d'eau brute prélevés (m³) | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Commune** | **Site** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **N/N-1 (%)** |
| MONTCLUS | FORAGE_DES BAUMES_MONTLUS | 53 704 | 57 684 | 53 054 | 41 466 | 54 627 | 31,7% |
| SALAVAS | PUITS_DU DEVES-POUZARRAS | 121 613 | 149 507 | 167 164 | 148 868 | 178 756 | 20,1% |
| SALAVAS | SOURCE_DU BOEUF | 264 472 | 258 771 | 367 673 | 300 597 | 245 145 | - 18,4% |
| Total des volumes prélevés | | 439 789 | 465 962 | 587 891 | 490 931 | 478 528 | - 2,5% |

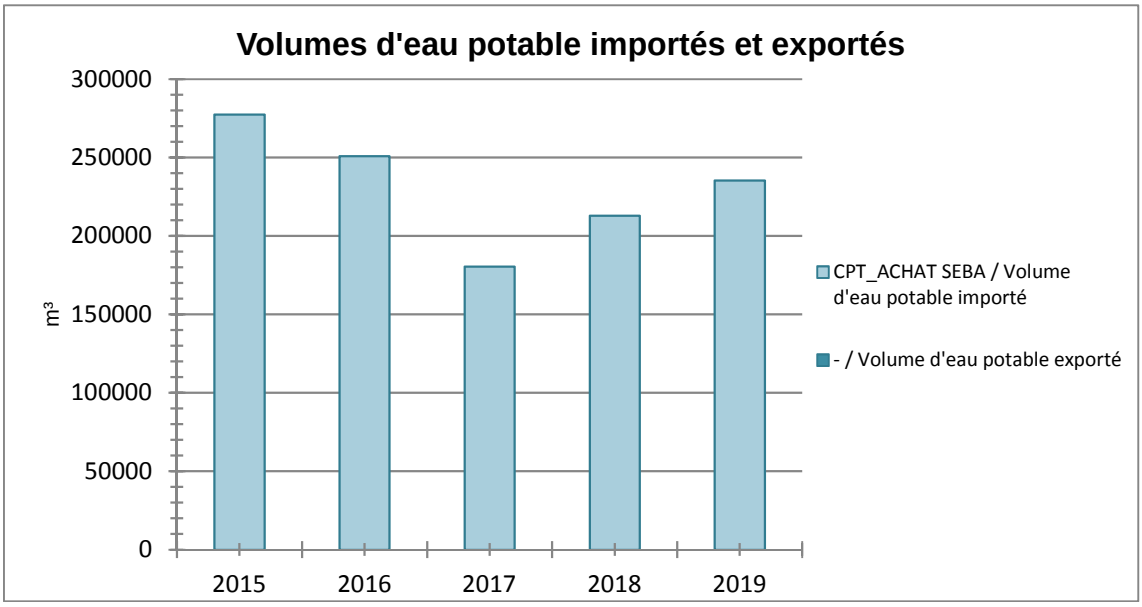


### 3.1.3 Les volumes d'eau potable importés et exportés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

**Volumes d'eau potable importés et exportés (m³)**

| Site | Désignation | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CPT_ACHAT SEBA | Volume d'eau potable importé | 277 394 | 250 952 | 180 523 | 212 980 | 235 321 | 10,5% |
| | Total volumes eau potable importés (B) | 277 394 | 250 952 | 180 523 | 212 980 | 235 321 | 10,5% |

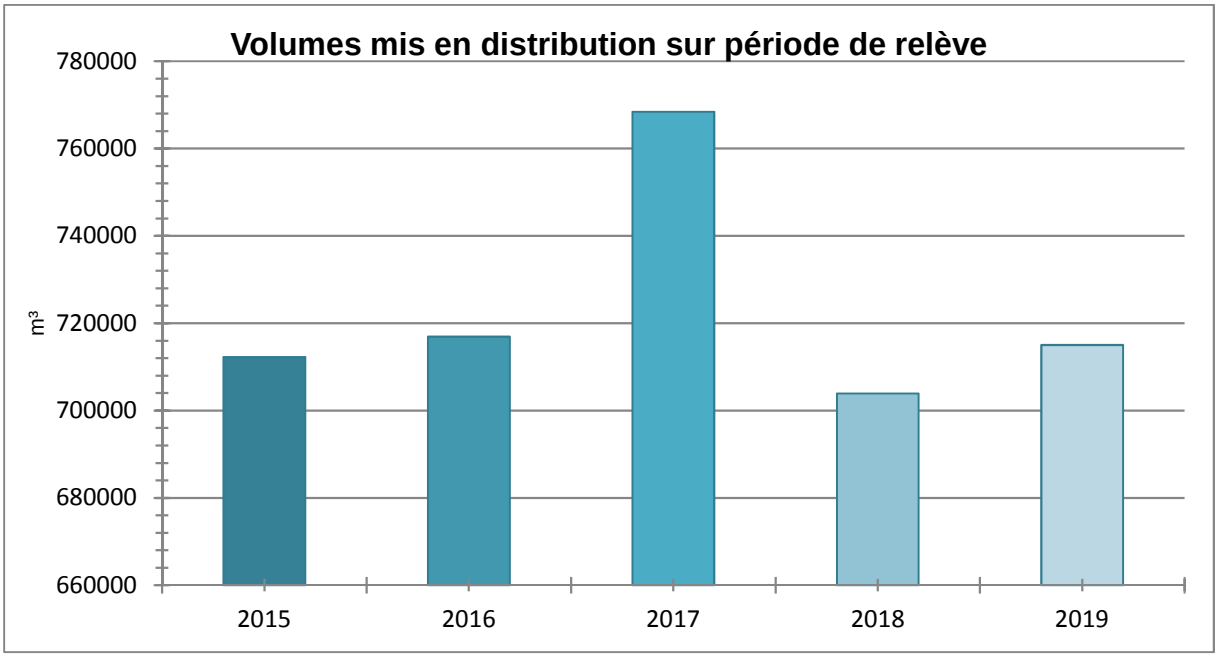



### 3.1.4 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève

Comme expliqué dans le paragraphe précédent, et de façon à pouvoir calculer le rendement de réseau et l'indice linéaire de pertes avec la meilleure précision possible, les volumes mis en distribution ont également été calculés à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours. Ces données diffèrent donc des données présentées sur l'année civile.

**Volumes mis en distribution sur période de relève (m³)**

| Désignation | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'') | 434 878 | 465 962 | 587 891 | 490 931 | 479 690 | - 2,3% |
| dont volumes eau brute prélevés (A') | 434 878 | 465 962 | 587 891 | 490 931 | 478 528 | - 2,5% |
| dont volumes de service production (A'') | 0 | 0 | 0 | 0 | - 1 162 | 0,0% |
| Total volumes eau potable importés (B) | 277 394 | 250 952 | 180 523 | 212 980 | 235 321 | 10,5% |
| Total volumes eau potable exportés (C) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D) | 712 272 | 716 914 | 768 414 | 703 911 | 715 011 | 1,6% |




### 3.1.5 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève

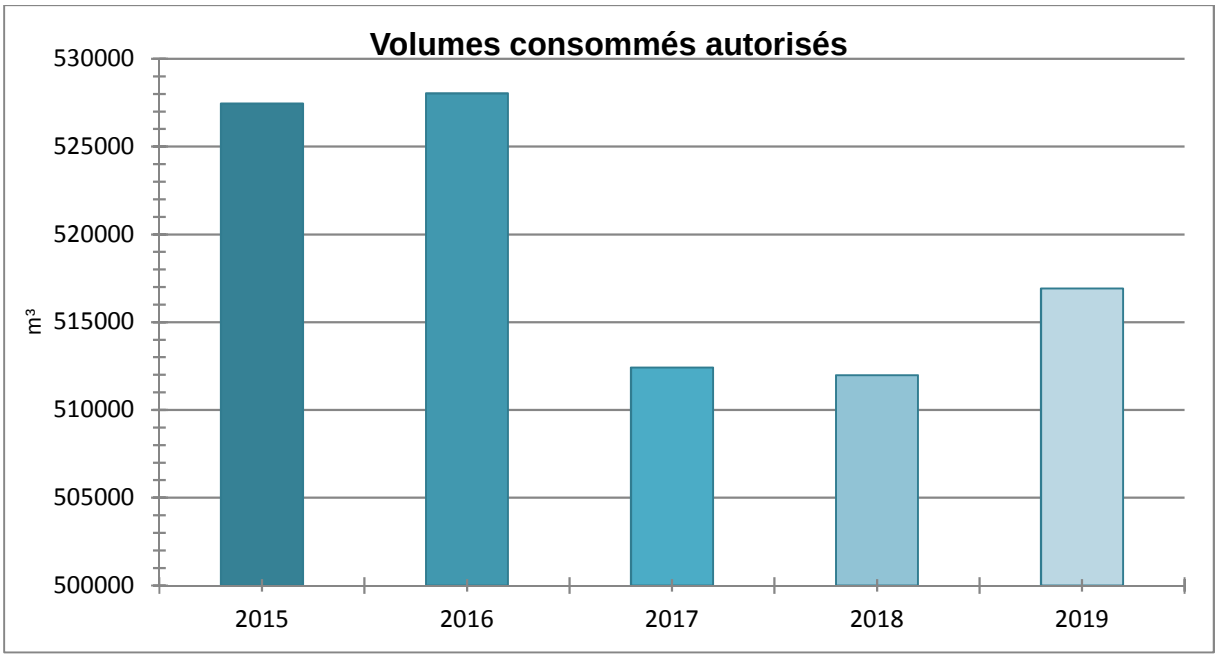
La relève des compteurs des abonnés est effectuée sur des périodes susceptibles de varier et qui ne sont pas nécessairement positionnées en début ou en fin d'année civile. Conformément à la réglementation, et de façon à minimiser les erreurs d'estimations ou d'extrapolation lors du calcul du rendement de réseau et de l'indice linéaire de pertes, il a été décidé de calculer les volumes consommés autorisés à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période comprise entre deux relèves ramenée à 365 jours.

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

- **Volumes comptabilisés** : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumes relevés correspondent aux volumes facturés (incluant les volumes exonérés) et aux volumes dégrevés.
- **Volumes consommés sans comptage** : ces volumes estimés sont ceux consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Cela peut notamment concerner les volumes liés aux essais incendie (poteaux et bornes), aux manœuvres des pompiers, à l'arrosage de certains espaces verts, à certaines fontaines, aux lavages de voiries ou bien encore aux chasses d'eau sur le réseau d'assainissement.
- **Volumes de service du réseau** : ces volumes estimés sont ceux liés à l'exploitation du réseau de distribution d'eau. Cela peut notamment concerner les volumes liés au nettoyage des réservoirs, aux purges / lavage / désinfection de canalisation ou de branchements ou bien encore à la présence d'analyseurs de chlore.

Les estimations concernant les volumes consommés sans comptage et les volumes de service du réseau ont été effectués conformément aux préconisations officielles selon la méthodologie proposée par l'ASTEE (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement).

| Volumes consommés autorisés (m³) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Désignation** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Volumes comptabilisés (E = E' + E") | 500 517 | 518 092 | 502 342 | 485 103 | 473 427 |
| - dont Volumes facturés (E') | 495 821 | 508 483 | 495 225 | 469 570 | 470 535 |
| - dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux...) (E") | 4 696 | 9 609 | 7 117 | 15 533 | 2 892 |
| Volumes consommés sans comptage (F) | 1 414 | 1 414 | 1 414 | 1 414 | 5 711 |
| Volumes de service du réseau (G) | 25 518 | 8 526 | 8 661 | 25 467 | 37 775 |
| Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H) | 527 449 | 528 032 | 512 417 | 511 984 | 516 913 |




Les volumes de service intègrent 17 520 m³ de perte au niveau de la bâche de Salavas qui est fuyarde ainsi que 2500 m³ pour l'incendie sur la zone du SIEAEP de Barjac de l'été 2019

### 3.1.6 La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)

**L'indice linéaire de pertes en réseau**, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en m³/km/jour et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

- de la politique volontariste de recherche et de réparation de fuites
- de la politique de renouvellement du réseau
- d'actions pour lutter contre les détournements d'eau

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, **l'indice linéaire des volumes non comptés**, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en m³/km/jour et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

- du déploiement de la politique de comptage aux points de livraison des abonnés,
- de l'efficacité de gestion du réseau.

**Les pertes d'eau potable** en réseau, ici comptabilisées sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :

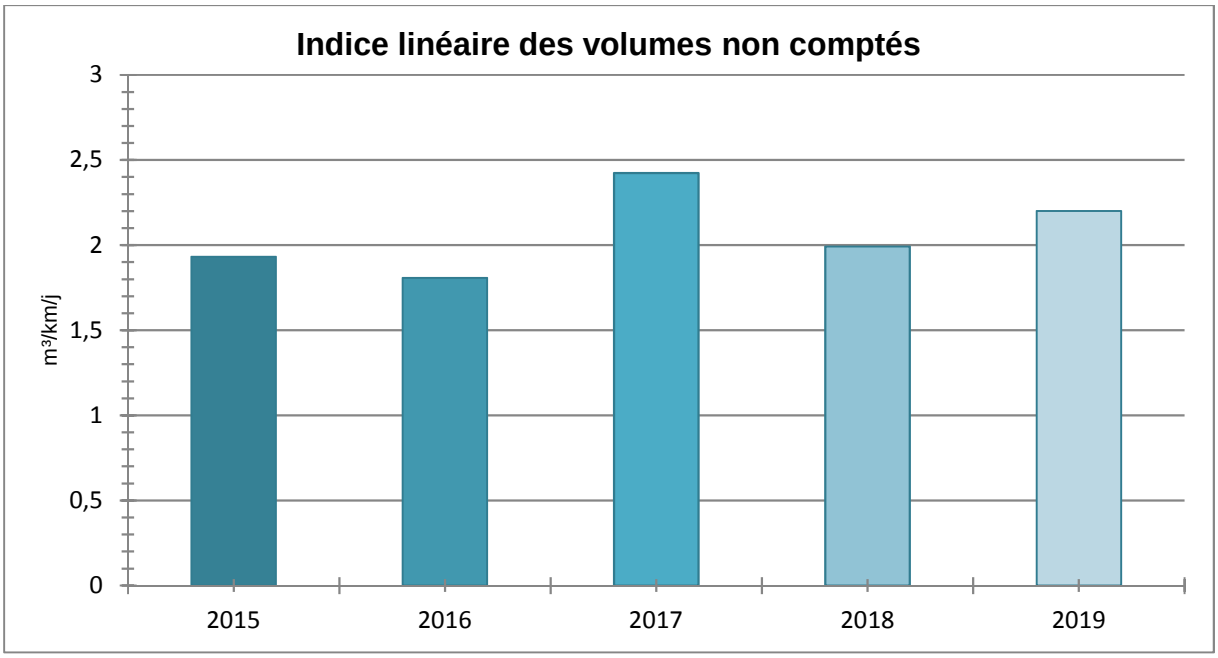
- Pertes réelles : elles correspondent aux différentes fuites sur le réseau de distribution et sur les branchements contre lesquelles nous luttons au quotidien par une politique volontariste de recherche et réparation de fuite,
- Pertes apparentes : elles sont difficilement évaluables mais correspondent principalement aux vols d'eau potentiels, aux différents petits défauts de comptage et aux sous-estimations liées à l'évaluation des volumes consommés autorisés.

Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, **les volumes non comptés**, ici comptabilisés sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés.

**Le rendement de réseau**, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, est le ratio entre, d'une part, les volumes consommés autorisés augmentés des volumes d'eau potable exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et, d'autre part, les volumes d'eau potable produits augmentés des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion). Cet indicateur permet de connaître la part des volumes d'eau potable introduits dans le réseau de distribution qui est consommée avec autorisation sur le périmètre du service ou vendue en gros à un autre service d'eau potable. Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

**Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)**

| Désignation | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|
| Volumes mis en distribution (D) | 712 272 | 716 914 | 768 414 | 703 911 | 715 011 |
| Volumes comptabilisés (E) | 500 517 | 518 092 | 502 342 | 485 103 | 473 427 |
| Volumes consommés autorisés (H) | 527 449 | 528 032 | 512 417 | 511 984 | 516 913 |
| Pertes en réseau (D-H) = (J) | 184 823 | 188 882 | 255 997 | 191 927 | 198 098 |
| Volumes non comptés (D-E) = (K) | 211 755 | 198 822 | 266 072 | 218 808 | 241 584 |
| Linéaire du réseau de distribution (km) (L) | 300,407 | 300,6 | 300,785 | 301,025 | 300,837 |
| Période d'extraction des données (jours) (M) | 365 | 366 | 365 | 365 | 365 |
| Indice linéaire de pertes (J)/(MxL) | 1,69 | 1,72 | 2,33 | 1,75 | 1,8 |
| Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL) | 1,93 | 1,81 | 2,42 | 1,99 | 2,2 |




| Rendement de réseau (%) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Désignation** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Volumes consommés autorisés (H) | 527 449 | 528 032 | 512 417 | 511 984 | 516 913 |
| Volumes eau potable exportés (C) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'') | 434 878 | 465 962 | 587 891 | 490 931 | 479 690 |
| dont volumes eau brute prélevés (A') | 434 878 | 465 962 | 587 891 | 490 931 | 478 528 |
| dont volumes de service production (A'') | 0 | 0 | 0 | 0 | - 1 162 |
| Volumes eau potable importés (B) | 277 394 | 250 952 | 180 523 | 212 980 | 235 321 |
| Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B) | 74,05 | 73,65 | 66,69 | 72,73 | 72,29 |

| Classification FNCCR du réseau en fonction de son ILP | |
|---|---|
| | **2019** |
| Type de réseau (Rural, Intermédiaire, Urbain) | Rural |
| Classification FNCCR (Satisfaisant, assez satisfaisant, médiocre, préoccupant) | Satisfaisant |

### 3.1.7 L'ILC et rendement grenelle 2

Le décret n°2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution d'eau potable fixe le niveau minimum du rendement de réseau à atteindre pour chaque collectivité en fonction de l'indice linéaire de consommation du réseau concerné.

Si le rendement minimum défini par le décret n'est pas atteint, la collectivité devra établir un plan d'action pour la réduction des pertes en eau de son réseau de distribution. A défaut, une majoration de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau est appliquée.

| Performance rendement de réseau | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Désignation** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Volumes consommés autorisés (H) | 527 449 | 528 032 | 512 417 | 511 984 | 516 913 |
| Linéaire du réseau de distribution (km) (L) | 300,4 | 300,6 | 300,8 | 301 | 300,8 |
| Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL) | 4,8 | 4,8 | 4,7 | 4,7 | 4,7 |
| Valeur du terme fixe (N) | 65 | 65 | 65 | 65 | 65 |
| Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%) | 65,96 | 65,96 | 65,93 | 65,93 | 65,94 |
| Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A"+B) | 74,05 | 73,65 | 66,69 | 72,73 | 72,29 |

### 3.1.8 Le rendement contractuel

| Engagement contractuel sur le rendement de réseau (Article 6.14.) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **Objectif** |
| Rendement de réseau = (H+C) / (A+B) (%) | 73,65% | 66,68% | 72,73% | 72,29% | **> 75 %** |

# 3.2 La qualité de l'eau

Cette partie décrit les principes du contrôle de la qualité de l'eau ainsi que les résultats obtenus sur l'ensemble du processus de production et de distribution de l'eau potable.

## 3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

**"L'Eau consommée doit être propre à la consommation".**
(extrait du Code de la Santé Publique)

Pour satisfaire à cette exigence, la qualité de l'eau est appréciée par le suivi de différents éléments :

- La qualité microbiologique
- La qualité physico-chimique dont les pesticides et les métabolites
- La qualité organoleptique

**Deux niveaux de qualité sont à respecter pour l'eau potable :**

- **Les limites de qualité,** correspondent à la **conformité réglementaire** : pour différents paramètres bactériologiques (Entérocoques et Escherichia Coli,) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, …), le Code de la Santé Publique fixe une valeur maximale. Un dépassement peut impliquer des restrictions de consommations et doit conduire à des solutions de mise en conformité de l'eau distribuée.
  **Les références de qualité**, correspondent à des **indicateurs établis à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes. Ces valeurs du Code de la Santé Publique doivent être respectées en permanence mais concernent des paramètres bactériologiques (coliformes,) ou physico-chimiques (turbidité, fer, goût, température…) sans incidence sanitaire reconnue. L'eau n'est pas considérée comme non-conforme du point de vue sanitaire lors d'un dépassement de ces références. Toutefois des dépassements récurrents doivent conduire à proposer des solutions permettant d'éliminer le problème ainsi mis en évidence.

**La maîtrise de la qualité de l'eau est assurée par un double contrôle :**

- **Le contrôle sanitaire, officiel et légal** exercé par le Préfet via l'ARS (Agence Régionale de Santé). Des prélèvements sont effectués sur tous les sites de production et en plusieurs points du réseau de distribution. Leurs analyses permettent de vérifier les qualités physique, chimique, organoleptique et bactériologique de l'eau, ainsi que la conformité des installations de production, de stockage et de distribution. Les données de ce contrôle permettent à l'administration d'établir le bilan annuel de la qualité de l'eau produite et distribuée. Celui-ci est adressé, associé à une facture, à tous les clients du service. La fréquence du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par les arrêtés du 11 janvier 2007 et du 21 janvier 2010. Quelques ajustements ont eu lieu depuis, comme dans les arrêtés du 24 décembre 2015 (sur le contenu des analyses types) et celui du 4 août 2017 (principalement pour le déclassement du baryum de « limite de qualité » en « référence de qualité ».
- **La surveillance de l'exploitant permet** de s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité de l'eau produite et distribuée. Les contrôles sont effectués à la sortie des usines mais aussi sur le parcours de l'eau jusqu'au compteur de l'abonné.

## 3.2.2 Le plan vigipirate

Sur l'ensemble des systèmes d'alimentation en eau potable délégués, l'exploitant a mis en application les mesures gouvernementales exigées par la dernière version du plan VIGIPIRATE datant de 2018. Les plus significatives sont :

- un dispositif de sur-chloration pouvant être activé garantissant une concentration de 0,3 mg/l de chlore libre au point de mise en distribution et 0,1 mg/l de chlore libre en tout point du réseau de distribution,
- la sécurisation et la surveillance des installations,
- le renforcement des mesures de sécurité des systèmes d'information,
- la sensibilisation du personnel à la sûreté.

La révision des dispositifs anti-intrusion et des dispositifs de chloration a été lancée et conduira potentiellement l'exploitant à faire des propositions d'améliorations.

Par ailleurs, la publication du guide l'ASTEE « protection des installations d'eau potable vis-à-vis des actes de malveillance » en 2017 apporte des recommandations opérationnelles sur la démarche à mener et les mesures à mettre en place pour sécuriser les installations.

### 3.2.3 La ressource

- **LA NATURE DES RESSOURCES UTILISEES**

**Installations :**

**La source des Beaumes** : Située sur la commune de MONTCLUS en bordure de la Cèze, elle a une capacité de production de 55 m³/h, soit une capacité maximale journalière de 1 320 m³. Il s'agit d'un forage, l'eau produite est traitée au chlore gazeux. Le contrat EDF est un tarif jaune, la puissance souscrite est de 54 kVA.

**La source du Bœuf** : située sur la commune de Salavas en bordure de l'Ardèche, elle a une capacité de production de 2x 95m³/h, soit une capacité maximale journalière de 4 560 m³. Il s'agit de 2 forages, l'eau produite est traitée au chlore gazeux. Le contrat EDF est un tarif jaune, la puissance souscrite est de 90 kVA.

**Le puits de Pouzaras** : située sur la commune de Salavas en bordure de l'Ardèche, elle a une capacité de production de 2 x 50m³/h, soit une capacité maximale journalière de 1 200 m³. Il

s'agit d'un puits, l'eau produite est traitée à l'hypochlorite de sodium Le contrat EDF est un tarif vert, la puissance souscrite est de 24 kVA.

- **L'ARRETE PREFECTORAL ET LES DUP**

Afin de maintenir la qualité des ressources, les périmètres de protection autour des prélèvements d'eau interdisent toutes activités polluantes dans les zones concernées. La loi sur l'eau rend obligatoire la délimitation de ces zones pour l'ensemble des captages du territoire français de façon à rendre compatible la production d'eau potable et les activités économiques avoisinantes.

Le tableau ci-après récapitule les étapes de mise en œuvre de protection de protection des ressources alimentant l'Unité de Gestion des Eaux BARJAC SYNDICALE :

| DESCRIPTIF du ou des CAPTAGE(S) | | | | SITUATION ADMINISTRATIVE | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Nom | Type | Commune d'implantation | Code B.R.G.M. | Avis Hydrogéologue agréé | Avis C.D.H. | Arrêté D.U.P. |
| LE BOEUF | SOURCE (CAPT D'UNE EMERGENCE) | SALAVAS | 08891X0005 | 23/01/2006 | 27/05/2010 | 06/09/2010 |
| POUZARAS | SOURCE (CAPT D'UNE EMERGENCE) | SALAVAS | 08891X0017 | 17/01/2006 | 30/04/2009 | 18/05/2009 |

L'indice de protection de la ressource (indicateur traduisant l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage) est de 80 %.

- **LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE**

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel et de la surveillance de l'exploitant sur les parties physico-chimique et microbiologique de la ressource sont les suivants :

| Statistiques sur la conformité en ressource | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Bulletin | | | Paramètre | | |
| Contrôle | Analyse | Global | Non conforme | % Conformité | Global | Non conforme | % Conformité |
| Contrôle sanitaire | Microbiologique | 2 | 0 | 100,0% | 6 | 0 | 100,0% |
| Contrôle sanitaire | Physico-chimique | 7 | 0 | 100,0% | 507 | 0 | 100,0% |

L'ensemble des prélèvements effectués dans le cadre du contrôle sanitaire et de l'autosurveillance a respecté les limites et références de qualité en vigueur.

### 3.2.4 La production

- **LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE ET SUR LES REFERENCES DE QUALITE**

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel et de la surveillance de l'exploitant sur les parties physico-chimique et microbiologique en production sont les suivants :

| Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Contrôle sanitaire | | | | |
| Type | Analyses | Nbr. | Nbr. HR | % Référence | Nbr. NC | % Conformité |
| Bulletin | Microbiologique | 17 | 1 | 94,1% | 0 | 100,0% |
| Bulletin | Physico-chimique | 17 | 4 | 76,5% | 0 | 100,0% |
| Paramètre | Microbiologique | 101 | 1 | 99,0% | 0 | 100,0% |
| Paramètre | Physico-chimique | 2 152 | 5 | 99,8% | 0 | 100,0% |

Au cours du contrôle sanitaire 2019, les limites de qualité réglementaires ont été respectées, **toutefois, 5 prélèvements ont présenté des valeurs hors référence de qualité :**

- ☞ **Paramètre EQUILIBRE CALCO-CARBONIQUE :** 2 prélèvements à MONTCLUS et 2 prélèvements à SALAVAS, avec des valeurs calculées entre 3 et 4, alors que la règlementation préconise un équilibre de niveau 1 ou 2
- **Paramètre TURBIDITE -** 1 prélèvement en sortie de station de MONTCLUS : la réglementation préconise une turbidité inférieure à 0,5 NTU en raison de la fragilité de la ressource concernant ce paramètre, qui peut nuire à l'efficacité du TTMT de désinfection. Les mesures de turbidité enregistrées le jour même sur la station de traitement, a validé un retour à une valeur conforme.
- **Paramètre bactériologique SPORES ANAEROBIES SULFITO-REDUCTICES :** SUEZ a effectué les contrôles sur place et aucune anomalie n'a été mise en évidence.
- SUEZ a transmis à l'ARS30, pour information, une copie des 2 écrans de relevés de valeurs en supervision du jour même sur cette station de traitement, synoptique et affichage des mesures des capteur en continu et graphe des mesures enregistrées du 02/11 au 14/11.
- Les résultats partiels du rapport d'analyse du prélèvement du 08/11/2018 mentionnaient une très faible turbidité (0.36 NFU) et des teneurs en résiduel de chlore libre et total très élevées sans consommation de chlore (0.83 et 0.87 mg/l Cl2) : le résultat du prélèvement de recontrôle ARS LSE1911-40732 du 18/11/19 a été CONFORME.

| LIB CONTRAT | LIB COMMUNE | LIB PPL | NUM BULLETIN | DAT PRELE | TYPE CONTROLE | LIB PARAM | VALE | NOM UNIT | NORM | REFEREN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| DSP - SIVU - SIAEP DE BARJAC | SALAVAS | SORTIE RESERVOIR (P) | LSE1904-15108 | 05/04/2019 | Contrôle Sanitaire | EQUILIBRE CALCO-CARBONIQUE | 4 | sans objet | - | <=2 - >=1 |
| DSP - SIVU - SIAEP DE BARJAC | MONTCLUS | SORTIE STATION (P) | LSE1906-58977 | 27/06/2019 | Contrôle Sanitaire | TURBIDITE nephelometrique (NFU) | 0,72 | NFU | <=1 - | <=,5 - |
| DSP - SIVU - SIAEP DE BARJAC | MONTCLUS | SORTIE STATION (P) | LSE1906-58977 | 27/06/2019 | Contrôle Sanitaire | EQUILIBRE CALCO-CARBONIQUE | 3 | sans objet | - | <=2 - >=1 |
| DSP - SIVU - SIAEP DE BARJAC | SALAVAS | SORTIE RESERVOIR (P) | LSE1909-24880 | 03/09/2019 | Contrôle Sanitaire | EQUILIBRE CALCO-CARBONIQUE | 3 | sans objet | - | <=2 - >=1 |
| DSP - SIVU - SIAEP DE BARJAC | SALAVAS | TTP STATION - ROBINET SORTIE (P) | LSE1909-22887 | 20/09/2019 | Contrôle Sanitaire | EQUILIBRE CALCO-CARBONIQUE | 3 | sans objet | - | <=2 - >=1 |
| DSP - SIVU - SIAEP DE BARJAC | MONTCLUS | SORTIE STATION (P) | LSE1911-40732 | 18/11/2019 | Contrôle Sanitaire | SPORES ANAEROBIES SULFITO-REDUCTEURS | 1 | UFC/100 ml | - | =0 - |

### 3.2.5 La distribution

- **<u>LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE ET SUR LES REFERENCES DE QUALITE</u>**

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel et de la surveillance de l'exploitant sur les parties physico-chimique et microbiologique en distribution sont les suivants :

| Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Contrôle sanitaire | | | | | Surveillance | | | | |
| Type | Analyses | Nbr. | Nbr. HR | % Référence | Nbr. NC | % Conformité | Nbr. | Nbr. HR | % Référence | Nbr. NC | % Conformité |
| Bulletin | Microbiologique | 33 | 2 | 93,9% | 0 | 100,0% | - | - | 0,0% | - | 0,0% |
| Bulletin | Physico-chimique | 37 | 9 | 75,7% | 0 | 100,0% | - | - | 0,0% | - | 0,0% |
| Paramètre | Microbiologique | 198 | 2 | 99,0% | 0 | 100,0% | - | - | 0,0% | - | 0,0% |
| Paramètre | Physico-chimique | 793 | 10 | 98,7% | 0 | 100,0% | - | - | 0,0% | - | 0,0% |

Au cours du contrôle réglementaire 2019, les **limites de qualité réglementaires ont été respectées. Toutefois 5 paramètres ont présenté des valeurs hors référence de qualité :**

- **Paramètre TEMPERATURE :** 5 prélèvements ont indiqué des températures de l'eau supérieures à la référence de qualité 25°C (temp max enregistrée 31.1 au Bar Café St Sauveur - CAMPING BOIS DE LA SABLIERE), conditions favorables à la prolifération locale de bactéries. Ces prélèvements ont été réalisés lieu lors des périodes de très fortes chaleurs estivales, au cours desquelles l'absence des abonnés contribue à la stagnation prolongée de l'eau dans les réseaux public et privatifs réchauffés par l'air ambiant.

- **Paramètre EQUILIBRE CALCOCARBONIQUE (3 prél) :** la référence de qualité réglementaire préconise une valeur calculée de 1 ou 2.

- **Paramètre CONDUCTIVITE A 25°C :** 1 prélèvement au BAR LA LICORNE de SAINT-SAUVEUR-DE-CRUZIERES = 147 µS/cm valeur atypique au regard des valeurs des 5 dernières années qui oscillent entre 280 et 530 µS/cm.

- **Paramètres bactériologiques COLIFORMES "TOTAUX" à 36°C (3 UFC/100ml) et SPORES ANAEROBIES SULFITO-REDUCTRICES (7 UFC/100ml) :** 1 prélèvement effectué au robinet des sanitaires de la Mairie à LE GARN.
  Le réseau qui alimente Le GARN est alimenté par la station de traitement de SALAVAS + un achat d'eau à 70% au SIE Basse Ardèche dont les teneurs en chlore sont très faibles.
  Un jeu de vanne règle le mode d'alimentation de l'achat d'eau, sur station de traitement de SALAVAS ou sur la commune de VAGNAS.
  Le 07/10/19 SUEZ met en œuvre des purges sur le réseau de la mairie afin d'évacuer l'eau qui aurait stagné, et effectue aussi une chloration choc sur les 3 réservoirs amont : Forestière / Orgnac / Le Garn.
  L'ARS a programmé rapidement 2 recontrôles :
  - un prélèvement à la Mairie de LE GARN le 10/10 qui s'est révélé conforme
  - le même jour, le même préleveur CARSO mandaté par l'ARS07, effectue un prélèvement de contrôle ARS07/CARSO, de type B3 à la station de SALAVAS sur l'achat d'eau au SIEBA : ce prélèvement était aussi conforme

| LIB COMMUNE | LIB PPL | NUM BULLETIN | DAT PRELE | TYPE CONTROLE | LIB PARAM | VALEU | NOM UNIT | NORM | REFERENC |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| SALAVAS | RESEAU BOURG CENTRE (D) | LSE1903-15504 | 11/03/2019 | Contrôle Sanitaire | EQUILIBRE CALCO-CARBONIQUE | 4 | sans objet | - | <=2 - >=1 |
| ISSIRAC | RESEAU ISSIRAC BARJAC MONCLUS (D) | LSE1907-24763 | 25/07/2019 | Contrôle Sanitaire | TEMPERATURE | 26,6 | degré Celsius | - | <=25 - |
| SAINT-SAUVEUR-DE-CRUZIERES | BOURG CENTRE OU BAR LA LICORNE (D) | LSE1907-25509 | 25/07/2019 | Contrôle Sanitaire | TEMPERATURE | 31,1 | degré Celsius | - | <=25 - |
| BARJAC | CAMPING BOIS DE LA SABLIERE (D) | LSE1907-66805 | 25/07/2019 | Contrôle Sanitaire | TEMPERATURE | 26 | degré Celsius | - | <=25 - |
| SALAVAS | RESEAU HAMEAU LE BOEUF - BASE DEPARTEMENTALE DE LOISIRS (D) | LSE1908-23026 | 23/08/2019 | Contrôle Sanitaire | TEMPERATURE | 25,4 | degré Celsius | - | <=25 - |
| SALAVAS | RESEAU QUARTIER LE PONT - GARAGE RENAULT (D) | LSE1908-23110 | 23/08/2019 | Contrôle Sanitaire | EQUILIBRE CALCO-CARBONIQUE | 3 | sans objet | - | <=2 - >=1 |
| BARJAC | CAMPING BOIS DE LA SABLIERE (D) | LSE1908-25718 | 26/08/2019 | Contrôle Sanitaire | TEMPERATURE | 25,7 | degré Celsius | - | <=25 - |
| GARN (LE) | ROBINET SANITAIRES DE LA MAIRIE- Bourg (D) | LSE1910-22429 | 04/10/2019 | Contrôle Sanitaire | COLIFORMES "TOTAUX" à 36°C | 3 | nombre/100 ml | - | =0 - |
| GARN (LE) | ROBINET SANITAIRES DE LA MAIRIE- Bourg (D) | LSE1910-22429 | 04/10/2019 | Contrôle Sanitaire | SPORES ANAEROBIES SULFITO-REDUCTRICES | 7 | UFC/100 ml | - | =0 - |
| LABASTIDE-DE-VIRAC | ROBINET PUBLIQUE OU MAIRIE (D) | LSE1911-16788 | 05/11/2019 | Contrôle Sanitaire | EQUILIBRE CALCO-CARBONIQUE | 3 | sans objet | - | <=2 - >=1 |
| SAINT-SAUVEUR-DE-CRUZIERES | BOURG CENTRE OU BAR LA LICORNE (D) | LSE1912-13690 | 23/12/2019 | Contrôle Sanitaire | EQUILIBRE CALCO-CARBONIQUE | 4 | sans objet | - | <=2 - >=1 |
| SAINT-SAUVEUR-DE-CRUZIERES | BOURG CENTRE OU BAR LA LICORNE (D) | LSE1912-13690 | 23/12/2019 | Contrôle Sanitaire | CONDUCTIVITE A 25°C | 147 | µS/cm | - | >=200 - <=1110 |

**L'ensemble des autres prélèvements et autres substances mesurées, a été conforme aux limites et références de qualité réglementaires.**

### 3.2.6 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007

Ces deux indicateurs représentent les taux de conformité des prélèvements d'eau potable en production et en distribution d'eau vis-à-vis des limites de qualité d'eau imposées par le Code de la Santé Publique sur la physico-chimie et la microbiologie. Le calcul de ces indicateurs ne fait intervenir que des prélèvements incluant au moins un paramètre disposant d'une limite de qualité dans le Code de la Santé Publique. De plus, les prélèvements pris en compte sont uniquement ceux réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel réalisés par les Agences Régionales de Santé.

| Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007 | | | |
|---|---|---|---|
| | Bulletin | | |
| | Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement) | Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement) | % Conformité |
| Microbiologique | 50 | 0 | 100% |
| Physico-chimique | 43 | 0 | 100% |

# 3.3 Le bilan d'exploitation

Cette partie détaille des aspects tels que les consommations électriques et de réactifs, le nettoyage de réservoirs, les contrôles réglementaires effectués ainsi que différents aspects liés aux interventions réalisées au cours de l'année écoulée.

## 3.3.1 La consommation électrique

Les consommations électriques des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

**La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)**

| Commune | Site | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| BARJAC | REPRISE_LA SABONNADIERE | 808 | 861 | 1 168 | 1 161 | - 5 109 | - 540,1% |
| LABASTIDE-DE-VIRAC | REPRISE_COMBALET_LABASTIDE DE VIRAC | 37 952 | 39 365 | 65 948 | 48 315 | 41 790 | - 13,5% |
| LABASTIDE-DE-VIRAC | SURPRESSEUR_LA CROIX BLEUE | 533 | 311 | 442 | 366 | 451 | 23,2% |
| MONTCLUS | FORAGE_DES BAUMES_MONTLUS | 48 447 | 87 821 | 77 693 | 67 211 | 89 565 | 33,3% |
| ORGNAC-L'AVEN | SURPRESSEUR_RESERVOIR_LA FORESTIERE | - 259 | - 20 | 0 | 115 | 935 | 713,0% |
| SAINT-SAUVEUR-DE-CRUZIÈRES | RELAIS_LA LAUZE | 4 944 | 3 583 | 3 037 | 3 899 | 3 743 | - 4,0% |
| SALAVAS | PUITS_DU DEVES-POUZARRAS | 55 890 | 78 655 | 76 124 | 73 019 | 84 269 | 15,4% |
| SALAVAS | RELAIS_SALAVAS | 202 834 | 181 696 | 334 324 | 234 972 | 214 914 | - 8,5% |
| SALAVAS | SOURCE_DU BOEUF | 94 646 | 93 152 | 137 957 | 106 362 | 84 538 | - 20,5% |
| SALAVAS | SURPRESSEUR_DEVES | 826 | 941 | 963 | 1 308 | 998 | - 23,7% |
| SALAVAS | SURPRESSEUR_LA COSTETTE | 844 | 938 | 694 | 873 | 655 | - 25,0% |
| VAGNAS | RELAIS_VAGNAS-ROCHETTE | 40 309 | 82 198 | 103 807 | 83 792 | 82 567 | - 1,5% |
| Total | | 487 774 | 569 501 | 802 157 | 621 393 | 599 316 | - 3,6% |

NOTA > Les données ci-dessus font état de la consommation facturée. Des décalages de facturation, des surestimations ou sous-estimations de consommations peuvent générer artificiellement d'importantes variations.

## 3.3.2 La consommation de produits de traitement

Les consommations en produits de traitement des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

**La consommation de produits de traitement**

| Commune | Site | Réactifs | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| MONTCLUS | FORAGE_DES BAUMES_MONTLUS | Chlore gazeux (kg) | 15 | 20 | 33,3% |
| SALAVAS | RELAIS_SALAVAS | Chlore gazeux (kg) | 36 | 43 | 19,4% |
| SALAVAS | SOURCE_DU BOEUF | Chlore gazeux (kg) | 75 | 60 | - 20,0% |

### 3.3.3 Le nettoyage des réservoirs

La réglementation impose au responsable de la distribution de l'eau de procéder annuellement, sauf accord explicite des autorités sanitaires, à la vidange, au nettoyage et à la désinfection des ouvrages de stockage d'eau potable. La liste des réservoirs ou bâches qui ont ainsi été nettoyés au cours de l'exercice est :

| Nettoyage des réservoirs | | |
|---|---|---|
| **Commune** | **Site** | **Date intervention** |
| BARJAC | RESERVOIR DE BARJAC (LE BOURRET) | 16/04/2019 |
| BARJAC | RESERVOIR DE BARJAC (LE BOURRET) | 17/04/2019 |
| BESSAS | RESERVOIR_BESSAS | 07/03/2019 |
| BESSAS | RESERVOIR_BESSAS | 08/03/2019 |
| ISSIRAC | RESERVOIR_ISSIRAC | 16/04/2019 |
| LABASTIDE-DE-VIRAC | RESERVOIR_SAINT ROMAN | 16/04/2019 |
| LABASTIDE-DE-VIRAC | SURPRESSEUR_LA CROIX BLEUE | 18/04/2019 |
| LE GARN | RESERVOIR_LE GARN | 05/03/2019 |
| ORGNAC-L'AVEN | RESERVOIR_D'ORGNAC | 14/03/2019 |
| ORGNAC-L'AVEN | SURPRESSEUR_RESERVOIR_LA FORESTIERE | 13/03/2019 |
| ORGNAC-L'AVEN | SURPRESSEUR_RESERVOIR_LA FORESTIERE | 15/03/2019 |
| PRADES | RESERVOIR_DE PRADES | 18/04/2019 |
| SAINT-SAUVEUR-DE-CRUZIÈRES | RELAIS_LA LAUZE | 18/04/2019 |
| SAINT-SAUVEUR-DE-CRUZIÈRES | RESERVOIR_DE CAPETTE | 11/03/2019 |
| SALAVAS | RELAIS_SALAVAS | 06/03/2019 |
| SALAVAS | RESERVOIR_SALAVAS | 12/03/2019 |
| SALAVAS | SOURCE_DU BOEUF | 26/04/2019 |
| SALAVAS | SOURCE_DU BOEUF | 21/08/2019 |
| SALAVAS | SOURCE_DU BOEUF | 28/11/2019 |
| SALAVAS | SURPRESSEUR_LA COSTETTE | 19/04/2019 |
| VAGNAS | RELAIS_VAGNAS-ROCHETTE | 13/03/2019 |
| VAGNAS | RELAIS_VAGNAS-ROCHETTE | 12/03/2019 |
| VAGNAS | RESERVOIR_MAS LOZARD BAS SERVICE | 04/03/2019 |
| VAGNAS | RESERVOIR_MAS LOZARD HAUT SERVICE | 17/04/2019 |

### 3.3.4 Les autres interventions sur les installations

Mis à part les nettoyages de réservoirs et les contrôles réglementaires qui ont été détaillés ci-avant, de nombreuses autres tâches d'exploitation ou de maintenance ont été effectuées au cours de l'exercice sur les sites ou installations.

**La maintenance préventive**

L'objectif de la maintenance préventive est de réduire les probabilités de défaillance ou de dégradation d'un équipement en considérant les conditions nécessaires à son bon fonctionnement. Les tâches de maintenance préventive les plus courantes sont :

- l'entretien mécanique : le graissage, les appoints en lubrifiants, contrôles des tensions de courroies, remplacement de filtres à air, à huile, contrôle des niveaux d'usure, remplacement de petites pièces, des joints, manœuvres systématiques, contrôle de l'étanchéité des accessoires, le bon fonctionnement des forages etc.
- l'entretien électrique et de l'instrumentation. Les contrôles portent sur : isolement des circuits, étalonnage des boucles de mesure et d'automatisme, points d'échauffement, nettoyage de contacteur, resserrage des connexions etc.

**La maintenance corrective**

La maintenance corrective intervient après une défaillance ou une dégradation des performances d'un équipement. Elle a pour objectif de rétablir les conditions nécessaires au fonctionnement correct de l'équipement dans les délais requis. Les opérations de maintenance corrective sont plus complexes que les actions préventives. Elles requièrent des compétences particulières et comprennent :

- un diagnostic précis de l'origine du dysfonctionnement ;
- la préparation de l'intervention, des pièces et outillages nécessaires ;
- la réalisation des opérations dans le respect des règles et consignes de sécurité ;
- la rédaction d'un rapport d'intervention listant les pièces changées, la durée de l'intervention, la cause de l'avarie et la solution apportée ;
- l'intégration des opérations réalisées dans la GMAO.

**L'exploitation des installations**

En complément de la maintenance, des équipes de surveillants de traitement suivent le bon fonctionnement des usines.

Les techniciens sont spécialisés en **chimie de l'eau et en techniques analytiques.**

- Ils connaissent parfaitement bien le fonctionnement des forages, des installations de traitement et des réservoirs.
- Ils sont aptes à évaluer les doses de réactifs pour la désinfection ou pour la correction de pH : ils sont en charge de la réception des livraisons de réactifs et du réglage des usines
- Ils sont formés à la métrologie et à la gestion des produits chimiques dangereux : ils suivent la qualité de l'eau au cours du traitement et de la distribution, et réalisent en partie le contrôle de surveillance, contrôle complémentaire au contrôle sanitaire de l'ARS.

Ils interviennent dans les domaines suivants :

- le suivi quotidien des installations (vérification des paramètres du procédé et des dosages, résolution des problèmes de traitement, la propreté des sites)
- la réalisation des analyses d'exploitation et des prélèvements dans le cadre de l'auto-surveillance, l'accompagnement des préleveurs de l'ARS
- le suivi **métrologique des analyseurs** de la qualité de l'eau
- l'approvisionnement en réactifs
- le contrôle des filtres à charbons actifs en grains : qualité des lavages, intervention pour renouvellement de la charge
- la relève des paramètres de fonctionnement des installations pour établir les bilans mensuels

- le suivi des forages et des champs captants, suivi piézométrique, pompages d'essai
- la mise à jour des dossiers techniques et des données nécessaires à l'établissement des **rapports techniques**
- Liaison de coordination avec le centre de **télécontrôle** pour gérer la disponibilité des sites

### Planification et gestion des données

Que ce soit pour la maintenance ou l'exploitation des sites, l'ensemble de **l'activité est ordonnancée**. Chaque acte de maintenance, d'entretien ou de contrôle est défini par son contenu, sa fréquence et les moyens à mettre en œuvre. L'ensemble de l'activité, qu'elle soit de type maintenance ou exploitation est gérée à partir d'un outil de planification et de gestion des tâches spécifiquement développé pour nos métiers.
L'outil informatique de GMAO « Outillage Neptune » permet une maintenance spécifique de chaque ouvrage, pour gagner en fiabilité et en temps d'intervention et pour assurer la traçabilité des réparations. La base de données est mise à jour régulièrement suite à la réalisation des tâches.

**Les autres interventions sur les installations**

| Commune | Site | Tâches d'exploitation | Tâches de maintenance préventive | Tâches de maintenance corrective | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| BARJAC | CPT_ACHAT SEBA | 10 | - | 2 | 12 |
| BARJAC | CPT_N°5 | - | - | 1 | 1 |
| BARJAC | REPRISE_LA SABONNADIERE | 60 | 7 | - | 67 |
| BARJAC | RESERVOIR DE BARJAC (LE BOURRET) | 26 | 1 | 2 | 29 |
| BESSAS | RESERVOIR_BESSAS | 34 | - | 3 | 37 |
| ISSIRAC | RESERVOIR_ISSIRAC | 17 | 1 | 3 | 21 |
| LABASTIDE-DE-VIRAC | REPRISE_COMBALET_LABASTIDE DE VIRAC | 76 | 13 | 6 | 95 |
| LABASTIDE-DE-VIRAC | RESERVOIR_SAINT ROMAN | 15 | - | 1 | 16 |
| LABASTIDE-DE-VIRAC | SURPRESSEUR_LA CROIX BLEUE | 75 | 4 | 7 | 86 |
| LE GARN | RESERVOIR_LE GARN | 19 | 3 | 6 | 28 |
| MONTCLUS | FORAGE_DES BAUMES_MONTLUS | 118 | 6 | 23 | 147 |
| ORGNAC-L'AVEN | RESERVOIR_D'ORGNAC | 19 | - | 3 | 22 |

| Les autres interventions sur les installations | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Commune** | **Site** | **Tâches d'exploitation** | **Tâches de maintenance préventive** | **Tâches de maintenance corrective** | **Total** |
| ORGNAC-L'AVEN | SURPRESSEUR_RESERVOIR_LA FORESTIERE | 104 | 8 | 28 | 140 |
| PRADES | RESERVOIR_DE PRADES | 51 | 1 | 3 | 55 |
| SAINT-SAUVEUR-DE-CRUZIÈRES | RELAIS_LA LAUZE | 85 | 7 | 2 | 94 |
| SAINT-SAUVEUR-DE-CRUZIÈRES | RESERVOIR_DE CAPETTE | 15 | - | 4 | 19 |
| SAINT-SAUVEUR-DE-CRUZIÈRES | RESERVOIR_SAINT SAUVEUR DE CRUZIERES | 12 | - | 2 | 14 |
| SALAVAS | PUITS_DU DEVES-POUZARRAS | 129 | 11 | 6 | 146 |
| SALAVAS | RELAIS_SALAVAS | 111 | 5 | 40 | 156 |
| SALAVAS | RESERVOIR_SALAVAS | 20 | 1 | 3 | 24 |
| SALAVAS | SOURCE_DU BOEUF | 192 | 12 | 20 | 224 |
| SALAVAS | SURPRESSEUR_DEVES | 76 | 2 | 9 | 87 |
| SALAVAS | SURPRESSEUR_LA COSTETTE | 47 | 2 | 1 | 50 |
| VAGNAS | RELAIS_VAGNAS-ROCHETTE | 200 | 29 | 19 | 248 |
| VAGNAS | RESERVOIR_MAS LOZARD BAS SERVICE | 33 | - | 3 | 36 |
| VAGNAS | RESERVOIR_MAS LOZARD HAUT SERVICE | 17 | 3 | - | 20 |

### 3.3.5 Les interventions sur le réseau de distribution

- **LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION**

Le tableau ci-après détaille par grande famille les interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution :

| Les interventions sur le réseau de distribution | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Indicateur** | **Type d'intervention** | **2018** | **2019** | **N/N-1 (%)** |
| Accessoires | renouvelés | 23 | 2 | -91,3% |
| Appareils de fontainerie | vérifiés | 88 | 47 | -46,6% |
| Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable | dans le cadre du service | 30 | 45 | 50,0% |
| Branchements | renouvelés | - | 1 | 0,0% |
| Compteurs | déposés | 2 | 2 | 0,0% |
| Compteurs | posés | 67 | 51 | -23,9% |
| Compteurs | remplacés | 55 | 58 | 5,5% |
| Devis métrés | réalisés | 56 | 40 | -28,6% |

| Les interventions sur le réseau de distribution | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Indicateur** | **Type d'intervention** | **2018** | **2019** | **N/N-1 (%)** |
| Enquêtes | Clientèle | 163 | 252 | 54,6% |
| Fermetures d'eau | à la demande du client | 3 | 1 | -66,7% |
| Eléments de réseau | mis à niveau | 1 | 1 | 0,0% |
| Remise en eau | sur le réseau | 11 | 14 | 27,3% |
| Réparations | fuite sur accessoire réseau | 7 | 5 | -28,6% |
| Réparations | fuite sur branchement | 22 | 15 | -31,8% |
| Réparations | fuite sur réseau de distribution | 40 | 27 | -32,5% |
| Autres | | 898 | 1 049 | 16,8% |
| Total actes | | 1 466 | 1 610 | 9,8% |

| Les interventions sur le réseau de distribution - radiorelève et télérelève | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Indicateur** | **Type d'intervention** | **2018** | **2019** | **N/N-1 (%)** |
| Radiorelèves | Posées | 19 | 22 | 15,8% |
| Radiorelèves | renouvelées | 37 | 164 | 343,2% |
| Télérelèves | Posées | 102 | 88 | -13,7% |
| Télérelèves | Renouvelées | 171 | 80 | -53,2% |

NOTA > Dans une intervention, peuvent être comptabilisés plusieurs actes

### 3.3.6 La recherche des fuites

Le tableau ci-après détaille le linéaire de réseau ayant fait l'objet d'une campagne de recherche de fuite :

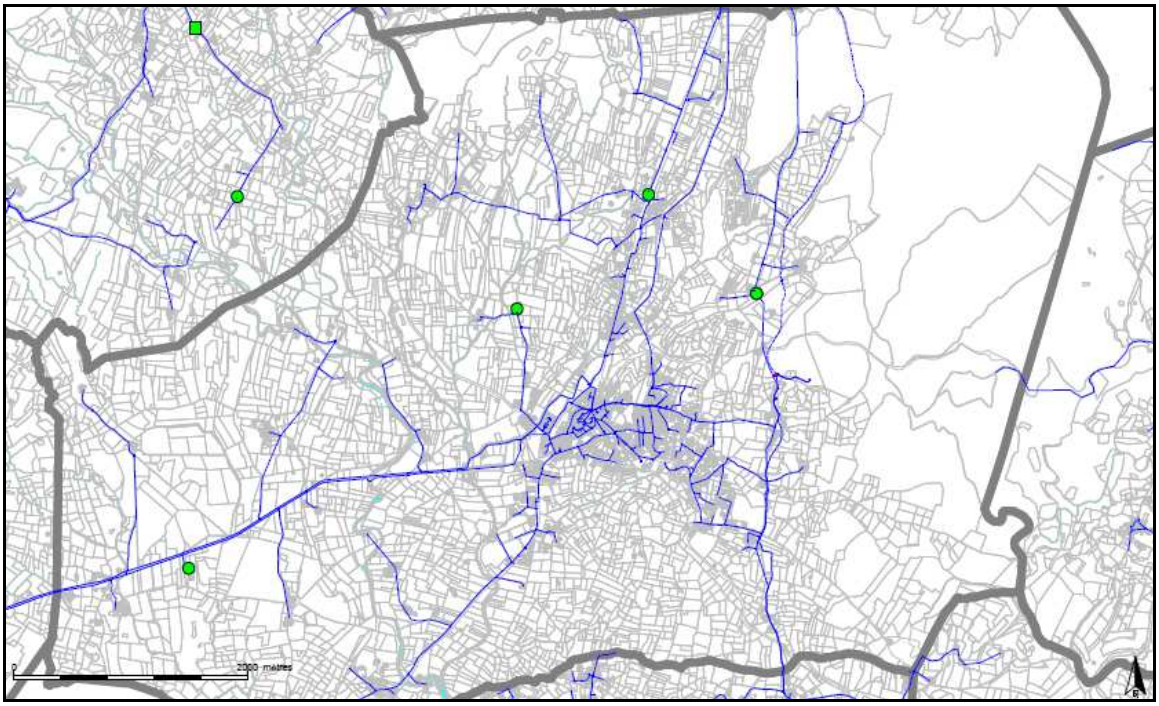
| La recherche des fuites | | | |
|---|---|---|---|
| **Désignation** | **2018** | **2019** | **N/N-1 (%)** |
| Linéaire de réseau ausculté (ml) | 5 000 | 1 280 | - 74,4% |

## LOCALISATION DES FUITES AVEC TERRASSEMENT PAR ADRESSE

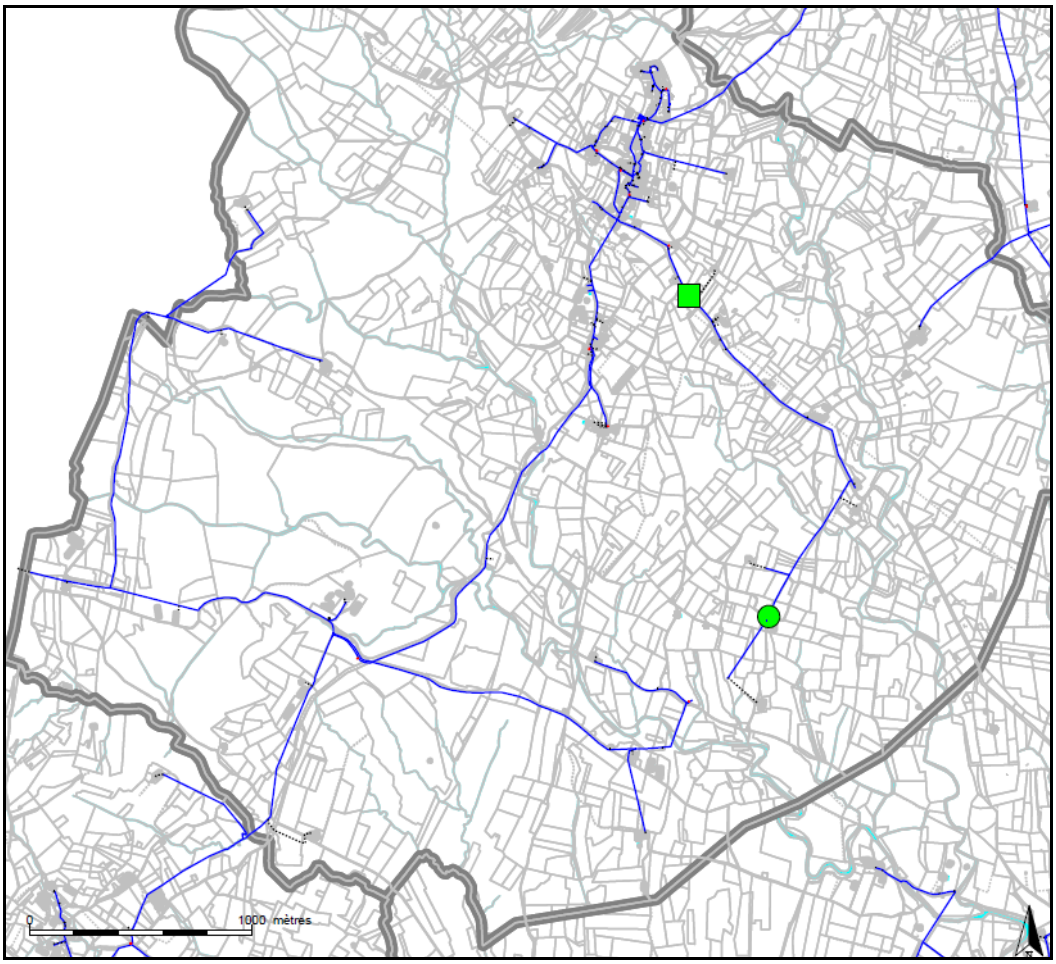
| DATE REPARATION | COMMUNE | ADRESSE | ELEMENT |
|---|---|---|---|
| 29/08/2019 | BESSAS | ROUTE DEPARTEMENTALE NO202 (ROUTE DE LA R.N NO101 A BARJAC) | Branchement |
| 30/10/2019 | ISSIRAC | | Branchement |
| 18/04/2019 | SALAVAS | 830 ROUTE DE BARJAC | Branchement |
| 01/10/2019 | SALAVAS | 30 RUE SERRE DE JEAU | Branchement |
| 01/08/2019 | LABASTIDE-DE-VIRAC | CHEMIN D'EXPLOITATION INCONNU | Branchement |
| | | | |
| 08/10/2019 | VAGNAS | LIEUDIT ROCHEBLAVE | Accessoire |
| 31/01/2019 | BARJAC | CHEMIN ROC FIEL | Accessoire |
| 12/03/2019 | BARJAC | MAS DE VIGNON | Accessoire |
| 24/09/2019 | LABASTIDE-DE-VIRAC | RTE DE LABASTDE DE VIRAC | Accessoire |
| 09/12/2019 | MONTCLUS | POMPAGE DES BEAUMES | Accessoire |
| 18/01/2019 | BARJAC | LE JONQUIER | Canalisation |
| 22/01/2019 | BARJAC | CHEMIN DEPARTEMENTAL NO384 (CHEMIN DU C.D NO901 AU MAS REBOUL) | Canalisation |
| 19/03/2019 | BARJAC | MAS DE PERIE | Canalisation |
| 30/07/2019 | BARJAC | CD 979 (CHEMIN DU GRAND ROI A BARJAC ET A LA LIMITE DU DEP; DE L'ARDECHE | Canalisation |
| 09/10/2019 | BARJAC | CHEMIN DEPARTEMENTAL NO384 (CHEMIN DU C.D NO901 AU MAS REBOUL) | Canalisation |
| 05/11/2019 | BARJAC | QTIER LA DOUCE | Canalisation |
| 28/03/2019 | BESSAS | VOIE COMMUNALE NO9 (CHEMIN DE PEYROULAS) | Canalisation |
| 17/07/2019 | LABASTIDE-DE-VIRAC | VOIE COMMUNALE NO8 (CHEMIN DE LA CROISETTE A VIRAC) | Canalisation |
| 06/08/2019 | LABASTIDE-DE-VIRAC | | Canalisation |
| 29/11/2019 | LE-GARN | VOIE COMMUNALE NO1 (RUE VIEILLE) | Canalisation |
| 20/06/2019 | ORGNAC-L_AVEN | CLOS DE RIOU ( LE RESERVOIR) | Canalisation |
| 14/08/2019 | ORGNAC-L_AVEN | CHEMIN INCONNU | Canalisation |
| 08/03/2019 | SALAVAS | 125 RUE DU JEU DE BALLON | Canalisation |
| 11/03/2019 | SALAVAS | 10 RUE DE L'ARCEAU | Canalisation |
| 23/05/2019 | SALAVAS | 265 VOIE COMMUNALE NO12 (ROUTE VIEILLE) | Canalisation |
| 05/06/2019 | SALAVAS | 1920 VOIE COMMUNALE NO12 (ROUTE VIEILLE) | Canalisation |
| 05/06/2019 | SALAVAS | 265 VOIE COMMUNALE NO12 (ROUTE VIEILLE) | Canalisation |
| 04/06/2019 | SALAVAS | 2500 RTE DE BARJAC À SALAVAS LES BRUGIERES | Canalisation |
| 01/08/2019 | SALAVAS | 1920 VOIE COMMUNALE NO12 (ROUTE VIEILLE) | Canalisation |
| 16/10/2019 | SALAVAS | QTIER CHANTIGNAC | Canalisation |
| 24/05/2019 | VAGNAS | LA CONDAMINE | Canalisation |
| 25/07/2019 | VAGNAS | MAS DE LA COMBE | Canalisation |
| 01/08/2019 | VAGNAS | | Canalisation |
| 04/11/2019 | VAGNAS | SEGRIE RTE DE BRUJAS | Canalisation |
| 28/11/2019 | VAGNAS | CD 17 (CHEMIN D'ORGNAC AU C.D NO579) RTE DE LABASTIDE DE VIRAC | Canalisation |
| 27/11/2019 | VAGNAS | CD 17 (CHEMIN D'ORGNAC AU C.D NO579) RTE DE LABASTDE DE VIRAC | Canalisation |
| 29/11/2019 | VAGNAS | CD 17 (CHEMIN D'ORGNAC AU CD579) RTE DE LABASTIDE DE VIRAC HUTHOPIA | Canalisation |

Les fuites sur réseau (accessoires) sont non représentées
27 fuites réseau avec terrassement
5 fuites branchement avec terrassement

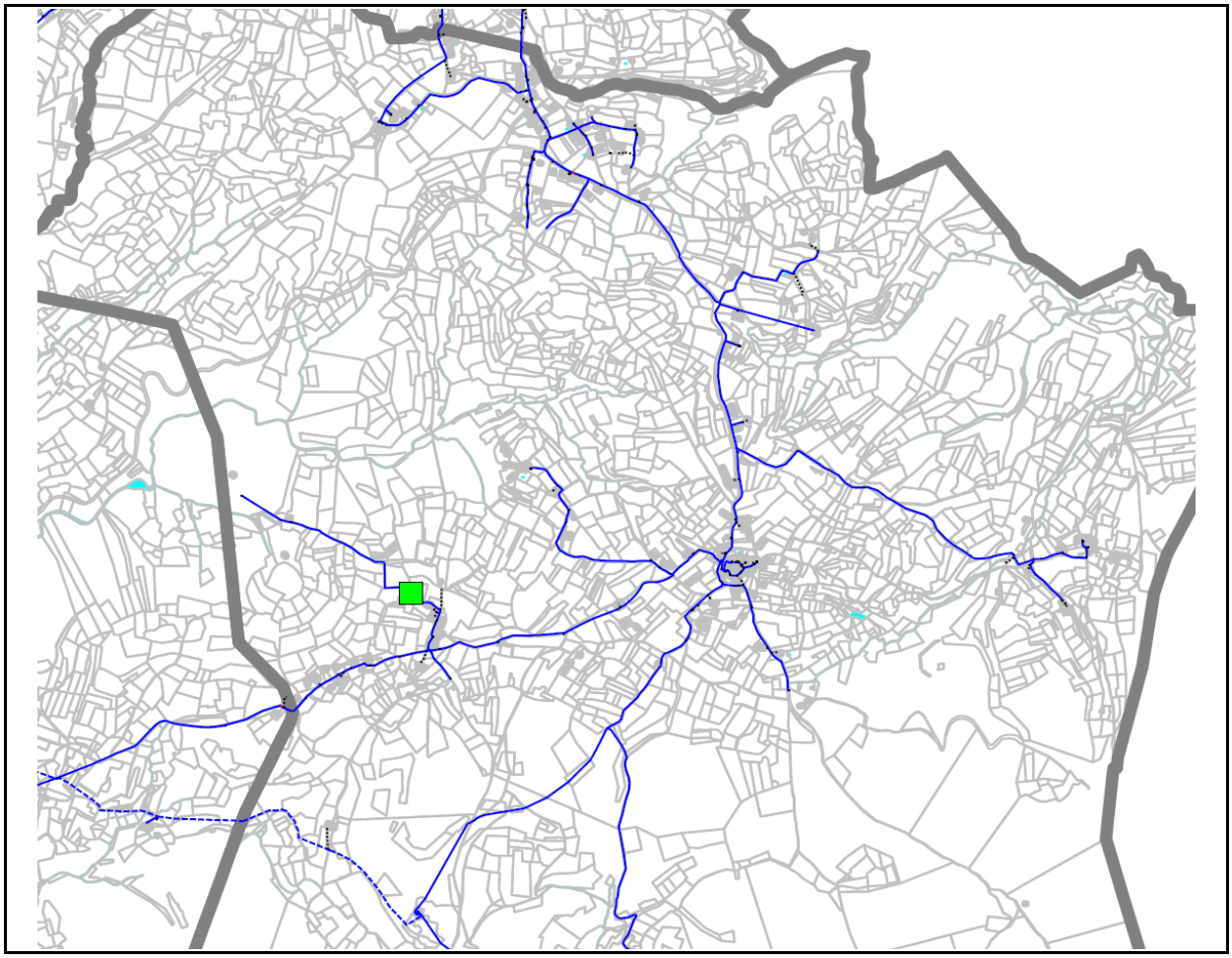
## CARTE DES FUITES - COMMUNE DE BARJAC



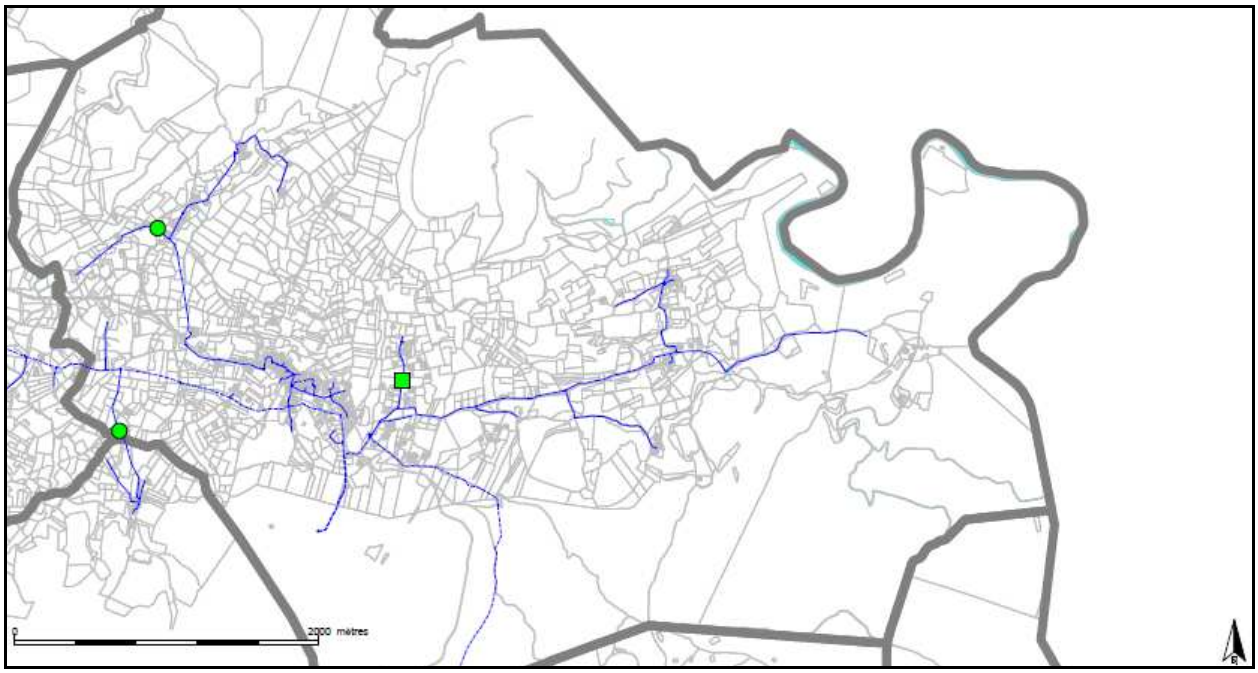

## CARTE DES FUITES - COMMUNE DE BESSAS



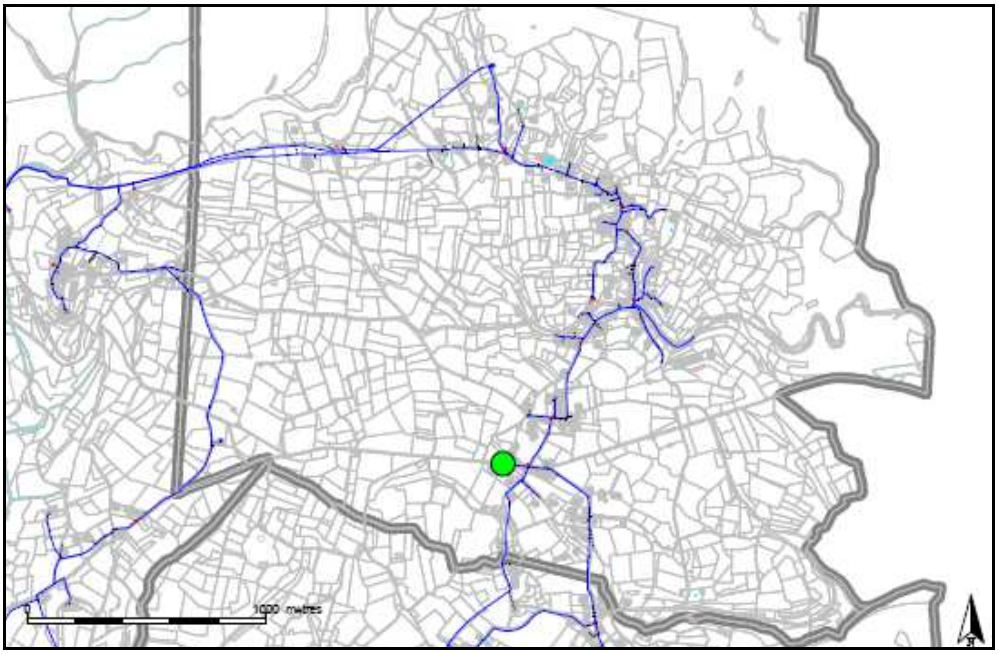
**CARTE DES FUITES - COMMUNE D'SSIRAC**



**CARTE DES FUITES - LA BASTIDE DE VIRAC**



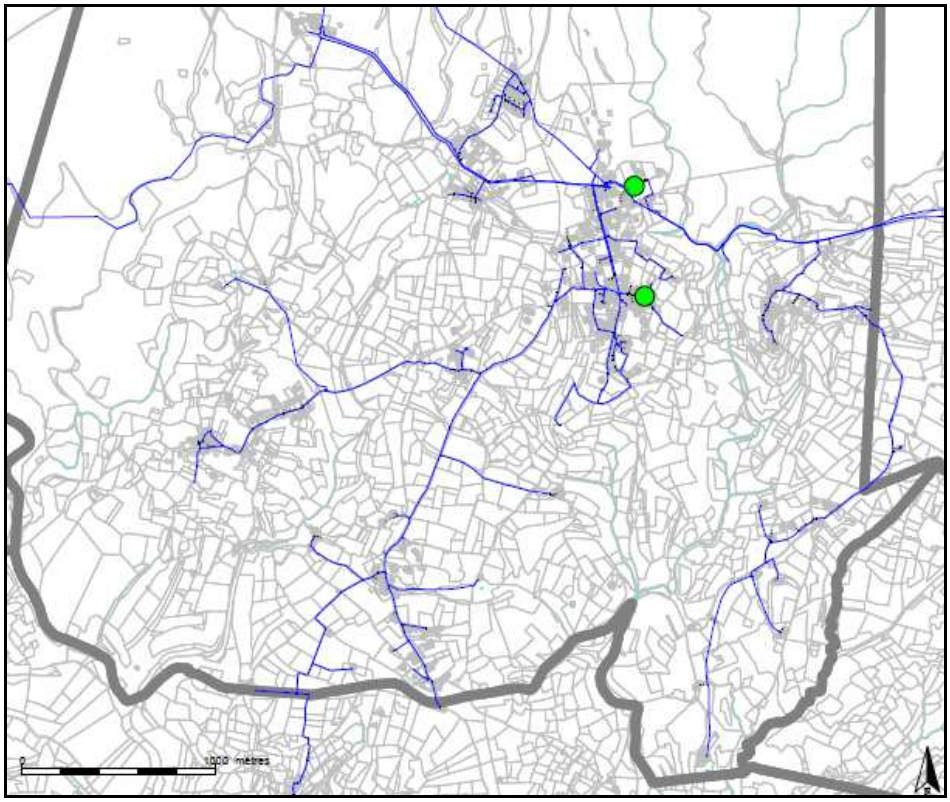
**CARTE DES FUITES - COMMUNE DE LE GARN**




**CARTE DES FUITES - COMMUNE DE MONTCLUS**

Aucune fuite en 2019

**CARTE DES FUITES - COMMUNE DE L'AVEN ORGNAC**



**COMMUNE DE SAINT BRES**

Aucune fuite en 2019

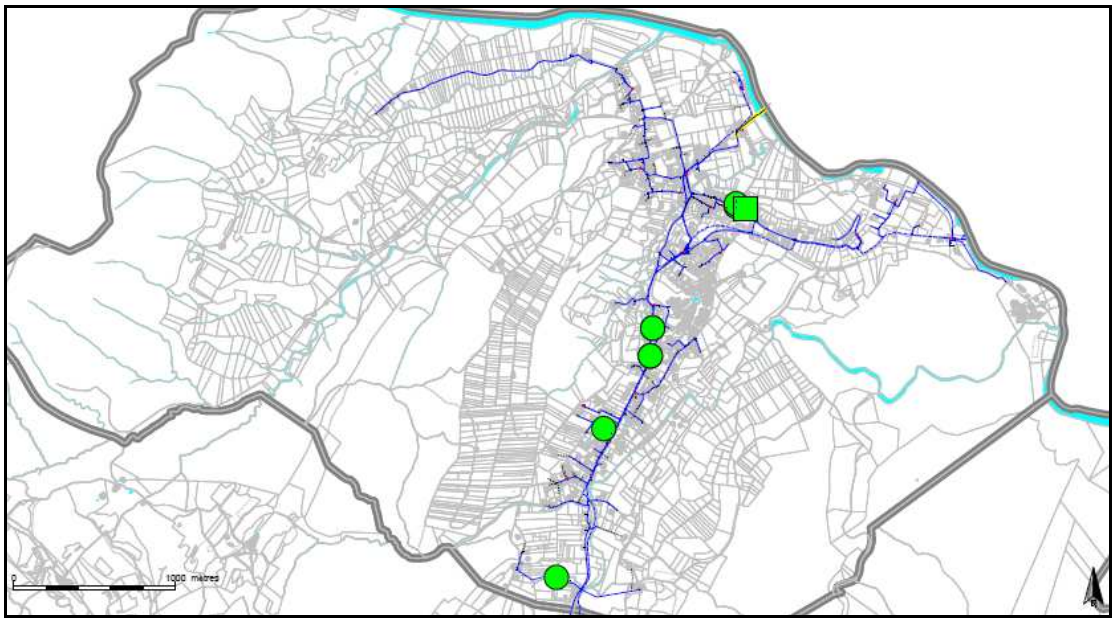
**COMMUNE DE SAINT SAUVEUR DE CRUZIERES**

Aucune fuite en 2019

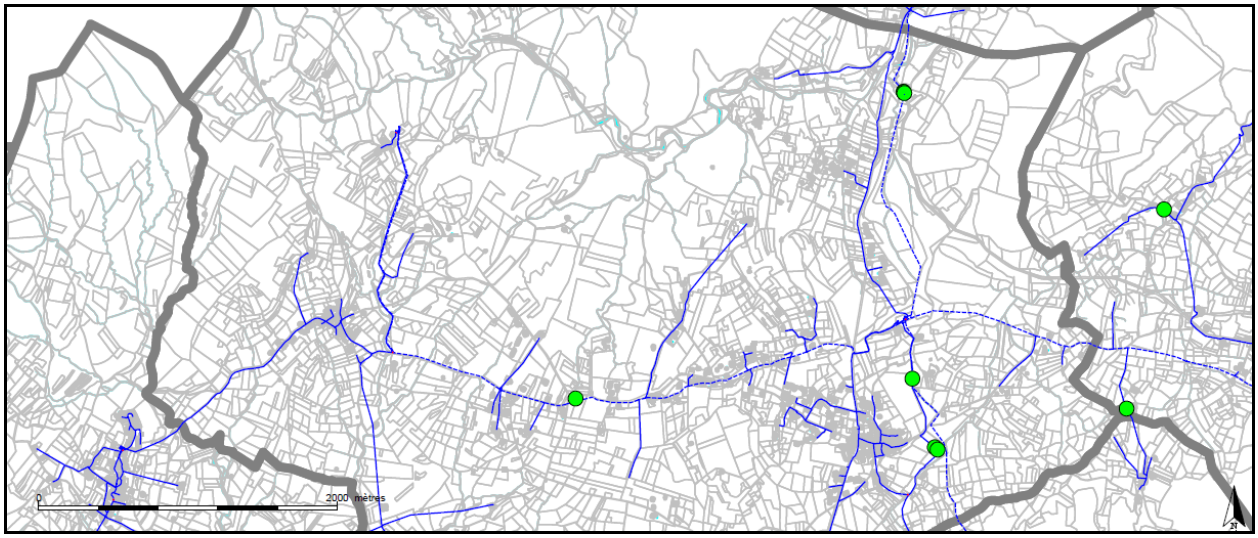
**SAINT PRIVAT DE CHAMPCLOS**

Aucune fuite en 2019

**CARTE DES FUITES - COMMUNE DE SALAVAS**




**CARTE DES FUITES - COMMUNE DE VAGNAS**



# 3.4 Le bilan clientèle

Cette partie dresse le bilan de l'activité de gestion des clients consommateurs. Elle aborde notamment les notions d'abonnés, de volumes comptabilisés, de contacts avec les consommateurs mais également leur niveau de satisfaction au travers des enquêtes réalisées.

## 3.4.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle

**Eau France**

L'outil de gestion clientèle s'appelle Odyssée et est utilisé par toutes les filières « métier » Eau France de SUEZ en relation avec les clients (Centre de Relation Clientèle, ordonnancement, comptabilité). Il permet :

- de répondre aux attentes croissantes des consommateurs et des collectivités en termes de services aux clients et de communication multi-canal (courrier, sms, mail, ...) ;
- de partager de l'information et une meilleure maitrise des données nécessaires à la satisfaction client ;
- de vous faire bénéficier d'un système modulaire et évolutif capable d'intégrer les évolutions futures des services publics d'eau et d'assainissement.

## 3.4.2 Le nombre de clients

Pour comptabiliser le nombre de client nous appliquons la règle la suivante :
« Un client est un état au 31/12 de toutes les personnes morales ou physiques ayant souscrit au service d'eau desservant un même emplacement. Un client peut posséder un ou plusieurs branchements et un ou plusieurs compteurs. »

Le nombre de client est détaillé dans le tableau suivant.

**Le nombre de clients**

| Désignation | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Particuliers | 4 048 | 3 822 | 3 852 | 3 876 | 3 918 | 1,1% |
| Collectivités | - | 119 | 118 | 120 | 123 | 2,5% |
| Professionnels | - | 99 | 117 | 126 | 139 | 10,3% |
| Total | 4 048 | 4 040 | 4 087 | 4 122 | 4 180 | 1,4% |

| BARJAC | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|
| Particuliers | 1 001 | 1 021 | 2,0% |
| Collectivités | 30 | 30 | 0,0% |
| Professionnels | 51 | 58 | 13,7% |
| Total | 1 082 | 1 109 | 2,5% |

| BESSAS | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|
| Particuliers | 159 | 162 | 1,9% |
| Collectivités | 2 | 2 | 0,0% |
| Professionnels | 3 | 2 | - 33,3% |
| Total | 164 | 166 | 1,2% |

| ISSIRAC | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|
| Particuliers | 199 | 204 | 2,5% |
| Collectivités | 6 | 6 | 0,0% |
| Professionnels | 7 | 8 | 14,3% |
| Total | 212 | 218 | 2,8% |

| LABASTIDE-DE-VIRAC | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|
| Particuliers | 233 | 244 | 4,7% |
| Collectivités | 7 | 7 | 0,0% |
| Professionnels | 3 | 3 | 0,0% |
| Total | 243 | 254 | 4,5% |

| LE GARN | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|
| Particuliers | 168 | 169 | 0,6% |
| Collectivités | 4 | 4 | 0,0% |
| Professionnels | 2 | 2 | 0,0% |
| Total | 174 | 175 | 0,6% |

| MONTCLUS | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|
| Particuliers | 162 | 160 | - 1,2% |
| Collectivités | 5 | 6 | 20,0% |
| Professionnels | 4 | 4 | 0,0% |
| Total | 171 | 170 | - 0,6% |

| ORGNAC-L'AVEN | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|
| Particuliers | 380 | 375 | - 1,3% |
| Collectivités | 22 | 23 | 4,5% |
| Professionnels | 7 | 8 | 14,3% |
| Total | 409 | 406 | - 0,7% |

| SAINT-BRÈS | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|
| Particuliers | 33 | 33 | 0,0% |
| Total | 33 | 33 | 0,0% |

| SAINT-PRIVAT-DE-CHAMPCLOS | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|
| Particuliers | 244 | 246 | 0,8% |
| Collectivités | 7 | 7 | 0,0% |
| Professionnels | 8 | 9 | 12,5% |
| Total | 259 | 262 | 1,2% |

| SAINT-SAUVEUR-DE-CRUZIÈRES | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|
| Particuliers | 377 | 378 | 0,3% |
| Collectivités | 9 | 10 | 11,1% |
| Professionnels | 5 | 4 | - 20,0% |
| Total | 391 | 392 | 0,3% |

| SALAVAS | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|
| Particuliers | 531 | 533 | 0,4% |
| Collectivités | 13 | 13 | 0,0% |
| Professionnels | 21 | 24 | 14,3% |
| Total | 565 | 570 | 0,9% |

| VAGNAS | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|
| Particuliers | 389 | 393 | 1,0% |
| Collectivités | 15 | 15 | 0,0% |
| Professionnels | 15 | 17 | 13,3% |
| Total | 419 | 425 | 1,4% |

NOTA > Le nombre de clients du contrat correspond au nombre de clients actifs en fin de période.

Catégories de clients :

Particuliers = Particuliers, Syndics, Clients de passage,
Collectivité = Collectivité,
Professionnels = Professionnels, Agriculteurs, Administration,

### 3.4.3 Le nombre d'abonnements

Le nombre d'abonnement, décomposé par famille de consommateurs, est le suivant :

| Nombre d'abonnés | | | |
|---|---|---|---|
| **Désignation** | **2018** | **2019** | **N/N-1 (%)** |
| Abonnés domestiques et assimilés | 4 088 | 4 146 | 1,4% |
| Autres abonnements | 34 | 34 | 0,0% |
| Total | 4 122 | 4 180 | 1,4% |

NOTA > L'arrêté du 2 mai 2007 défini les abonnés domestiques et assimilés comme : *« ceux redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution de l'eau d'origine domestique en application de l'article L.213-10-3 du code de l'environnement »*
En pratique, les abonnés non-domestiques sont ceux qui acquittent la redevance pollution non domestique directement à l'agence de l'eau, du fait de l'importance de la pollution qu'ils rejettent.
La liste de ces établissements est fournie chaque année par l'agence de l'eau lors de la notification du taux de la redevance applicable l'année suivante.

### 3.4.4 Les volumes vendus

Les volumes facturés dépendent des périodes de relevé des compteurs qui peuvent varier d'une année sur l'autre. En conséquence, les variations des volumes facturés ne sont pas entièrement imputables à une baisse ou une augmentation de la consommation, mais peuvent être en partie liées à des décalages de relève d'une année sur l'autre. Pour pouvoir analyser les volumes facturés retraités de ces effets de variation, reportez-vous au tableau qui présente les rendements de réseaux. Le tableau du rendement de réseau contient des informations sur les volumes facturés ramenés à 365 jours.

| Volumes vendus (m³) | | | |
|---|---|---|---|
| **Désignation** | **2018** | **2019** | **N/N-1 (%)** |
| Volumes vendus aux particuliers | 406 877 | 369 984 | - 9,1% |
| Volumes vendus aux collectivités | 21 085 | 21 123 | 0,2% |
| Volumes vendus aux professionnels | 55 759 | 71 049 | 27,4% |
| Total des volumes facturés | 483 721 | 462 156 | - 4,5% |

En attente analyse par RPC le 30/03/20

### 3.4.5 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Client, basé en France, répond aux demandes exprimées par téléphone et internet, et traite en temps réel tout type de sujet : information sur la qualité de l'eau, sur la facture, abonnement lors de l'arrivée dans un logement, réclamation, urgence, mensualisation …
Un service spécifique de traitement de courriers permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

| Typologie des contacts | |
|---|---|
| **Désignation** | **Nombre de contacts** |
| Téléphone | 1 585 |
| Courrier | 352 |
| Internet | 192 |
| Visite en agence | 34 |
| Total | 2 163 |

### 3.4.6 Les principaux motifs de dossiers clients

Les principaux motifs de contacts avec les clients consommateurs s'établissent de la façon suivante :

| Principaux motifs de dossiers clients | | |
|---|---|---|
| **Désignation** | **Nombre de demandes** | **dont réclamations** |
| Gestion du contrat client | 387 | - |
| Facturation | 151 | 121 |
| Règlement/Encaissement | 170 | 43 |
| Prestation et travaux | 17 | - |
| Information | 789 | - |
| Dépose d'index | 18 | - |
| Technique eau | 209 | 208 |
| Total | 1 741 | 372 |

### 3.4.7 L'activité de gestion clients

Les clients consommateurs ont la possibilité de fractionner le paiement de leurs factures d'eau tous les mois en optant pour la mensualisation.

Nos efforts se poursuivent pour faciliter aux clients l'accès au paiement mensualisé ou au prélèvement automatique de leurs factures, à travers les messages, feuillets informatifs joints à la facture, mailings personnalisés, accueil téléphonique…

Ces moyens de paiement permettent à nos clients de gérer leur budget « eau » plus efficacement et plus facilement. L'accès à ce service, optionnel et gratuit, répond à une attente forte des clients et peut être mis en place lors d'un appel au Centre de Relation Clientèle, ou via notre site internet

| Activité de gestion | | | |
|---|---|---|---|
| **Désignation** | **2018** | **2019** | **N/N-1 (%)** |
| Nombre de relevés de compteurs | 39 | 31 | -20,5% |
| Nombre d'abonnés mensualisés | 1 690 | 1 824 | 7,9% |
| Nombre d'abonnés prélevés | 461 | 489 | 6,1% |
| Nombre d'échéanciers | 41 | 26 | -36,6% |
| Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers | 8 368 | 8 465 | 1,2% |
| Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels | 290 | 309 | 6,6% |
| Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité | 251 | 253 | 0,8% |
| Nombre total de factures comptabilisées | 8 909 | 9 027 | 1,3% |

### 3.4.8 La relation clients

Notre objectif commun est de garantir une approche professionnelle et une relation de confiance.

- **RELEVE DES COMPTEURS**

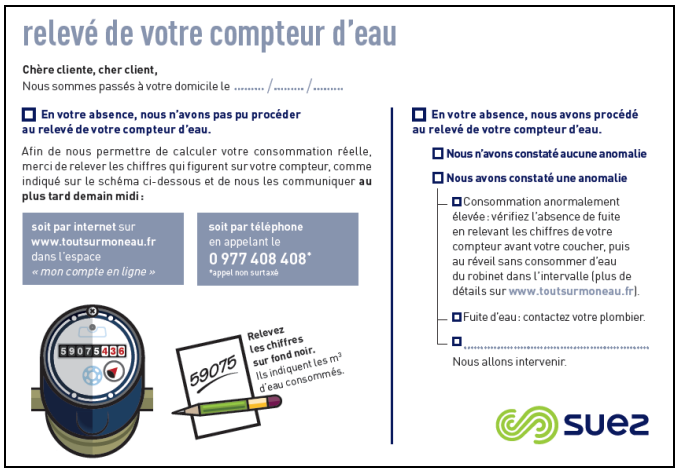
SUEZ Eau France déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs.

Les missions essentielles des agents effectuant la relevé des compteurs, sont :

- la remontée pertinente d'index,
- le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- l'enrichissement la base de données d'informations de terrain (géolocalisation, situation de danger, plombage du compteur, etc.)
- une réponse adaptée aux questions des clients.

copyright : Thierry Duvivier

La fréquence de la relève est adaptée aux différents types d'abonnés : mensuelle, trimestrielle ou encore semestrielle.
Chaque intervention fait l'objet d'une information en amont (affichage en mairie et l'envoi d'un courrier et/ou d'un SMS d'informations aux clients 48h avant le passage du releveur) et d'un compte-rendu suite à l'intervention (carton, email, sms).




ou

- **<u>UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION</u>**

Nous informons les clients consommateurs, par le biais de notre site internet, www.toutsurmoneau.fr, ainsi que par des campagnes d'informations via différents média (encart envoyé avec la facture, e-mail, accueil client, réseaux sociaux…), sur les sujets suivants :

1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
   a. Le compte en ligne
   b. L'e-facture (ou facture électronique)
   c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)

d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
e. La dépose d'index en ligne

2) **Information sur :**
   a. Le service de l'eau de sa commune (information sur le prix de l'eau, accès aux analyses sur la qualité de l'eau, la teneur en calcaire, les travaux à venir…) ;
   b. Les bons gestes pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau ;
   c. Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule…)
   d. Le cycle de l'eau, la qualité de l'eau....

**3) Information proactive sur la gestion de leur contrat d'eau par email et SMS :**
   a. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant). Emission et mise à disposition de la facture d'eau
   b. Actions sur le compteur : relève, changement
   c. Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien

**4) Amélioration de la qualité relationnelle par :**
   a. L'intégration de différents canaux relationnels : téléphone, email, formulaires en ligne (abonnement, dépose d'index, demande de devis travaux), tchat, courrier, réseaux sociaux.
   b. Un développement de l'assistance en ligne via un avatar (FAQ dynamique) ou en chattant avec un conseiller clientèle.
   c. Des informations sur la gestion des données personnelles
   d. Des enquêtes de satisfaction à chaud, post-intervention…

**> Un livret d'accueil pour les nouveaux clients (remarque : pour les marques locales il s'agit d'un encart facture R/V personnalisé avec la marque locale et non d'un livret)**

Lors de son abonnement au service, tout nouveau client reçoit :

- Un courrier d'accueil,
- Le règlement de service,
- Un livret comprenant des informations sur les services en ligne (compte en ligne, e-facture…), sur la facture et les moyens de paiement disponibles, et des conseils sur la maîtrise de la consommation.

copyright : Business Roll Agency

**> Magazines Eau Services**

Eau Services, le magazine de SUEZ Eau France qui présente les solutions nouvelles à tous les acteurs du territoire : collectivités, entreprises, agriculteurs …

Diffusé dans une version papier deux fois par an, il est complété par un supplément technique pour chaque numéro, des numéros spéciaux et des newsletters digitales.

Une étude de lectorat mené en novembre 2017 a montré que Eau Service est un magazine :

- **97% Facile à comprendre**
- **97% Délivre une information en laquelle on peut avoir confiance**
- **93% Informe sur les aspects du service de l'eau et de l'assainissement**
- **83% Donne une meilleure connaissance de l'offre SUEZ au service de votre territoire**
- **83% Constitue un lien régulier avec SUEZ**

**Newsletters Eau Services**
Janvier 2019 – Quelle est la perception des français de l'eau et de son service en 2018 ?
Février 2019 – Comment inspecter 100% des réseaux d'assainissement ?
Mars 2019 – Comment faciliter la collecte des bouteilles et flacons plastiques en France ?
Avril 2019 – La collecte et la valorisation des déchets occasionnels, un enjeu pour les collectivités en milieu rural ou urbain
Mai 2019 – Qualité de l'air : micro-algues et innovation au service des collectivités locales te des citoyens
Juin 2019 – Concilier développement économique et préservation du littoral : découvrez le dispositif de revalorisation environnementale et économique du littoral marseillais
Juillet 2019 – Garantir une bonne qualité des eaux de baignade, un enjeu sanitaire, environnemental et économique.
Septembre 2019 – L'open data est mort, vive les plateformes de données
Octobre 2019 – REUT : golf du Cap d'Agde arrosé par les eaux usées traitées
Novembre 2019 – Devenir acteur d'une nouvelle agriculture, plus verte, utilisant du phosphore issu des eaux usées
Décembre 2019 – Du nouveau dans l'air : lutter contre les nuisances olfactives d'un site industriel ou la pollution atmosphérique en ville

Retrouvez également tous les articles du magazine Eau Services sur la plateforme TSM https://eau.toutsurmesservices.fr/

**La relation clients**

| Désignation | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|
| Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues | Oui | Oui | - |
| Taux de prise d'appel au CRC | 87 | 86,3 | - 0,8% |
| Satisfaction Post Contact | 7,3 | 7,7 | 5,6% |
| Pourcentage de clients satisfaits | 73 | 78 | 6,8% |
| Nombre de réclamations écrites FP2E | 69 | 37 | - 46,4% |
| Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur | 51 | 57 | 11,8% |
| Nombre d'arrivées clients dans la période | 55 | 63 | 14,5% |
| Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini par le service (jour) | 2 | 2 | 0,0% |
| Taux de respect du délai d'ouverture maximal | 92,7 | 90,5 | - 2,4% |
| Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés) | 16,7 | 8,9 | - 47,1% |

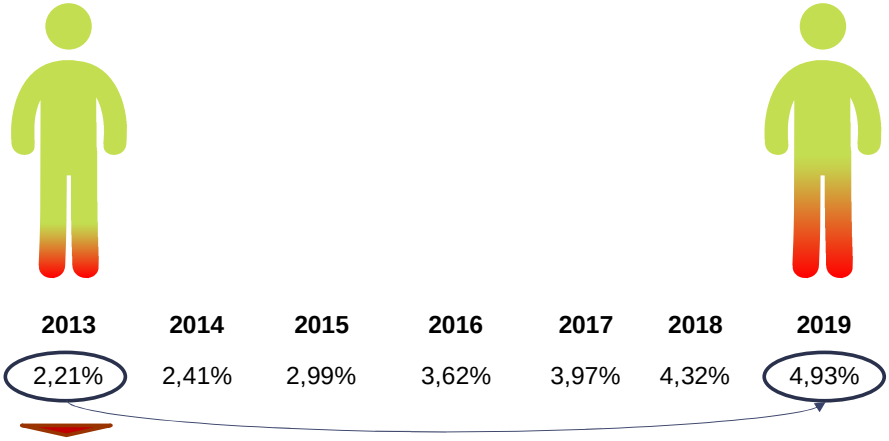
## 3.4.9 L'encaissement et le recouvrement

Composée d'un service administratif et de professionnels du recouvrement, cette entité interne à SUEZ Eau France travaille en étroite relation avec les services sociaux des communes et des départements

Le taux global des créances (eau, assainissement) supérieures à 6 mois est calculé en prenant le ratio de l'intégralité des créances jugées comme recouvrables, rapportées au chiffre d'affaires de l'année écoulée. Il se détermine en pourcentage du chiffre d'affaires TTC.

Pour une collectivité, ce taux est un indicateur à caractère social. Il donne une mesure de la difficulté de paiement des habitants, même si les causes sont multiples. Ce taux est régulièrement mesuré et constitue un objectif important pour l'Entreprise Régionale.

Depuis 2013, marquée notamment par la promulgation de la loi Brottes, le taux d'impayés clients (eau, assainissement, travaux), défini comme le ratio des créances de plus de 6 mois rapportées au chiffre d'affaires glissant des 12 derniers mois, n'a cessé de progresser.



| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Taux d'impayés > 6 mois | 2,21% | 2,41% | 2,99% | 3,62% | 3,97% | 4,32% | 4,93% |

**x 2,2 soit + 14% par an**
**(hors opération irrécouvrables fin 2019)**

Pour endiguer cette tendance, Suez a adapté en permanence les compétences et le dimensionnement de ses équipes en charge du recouvrement afin de piloter des plans de relance structurés en 3 phases une fois la période d'exigibilité des factures dépassée :

**Recouvrement amiable :**

- avis par mails, SMS ou courriers gradués en fonction du temps,
- relances téléphoniques systématiques avant passage à la phase suivante

**Recouvrement précontentieux**

- recouvrement terrain en cas de relance téléphonique infructueuse,
- recours à des cabinets d'huissiers locaux ou à des sociétés spécialisées de recouvrement

**Recouvrement contentieux**

- avis de poursuite en cas de recouvrement terrain infructueux,
- transmission des créances à un cabinet de recouvrement et/ou à un huissier
- procédure judiciaire individuelle ou collective (assignation, mesures exécutoires le cas échéant)

Suez Eau France agit également au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public. Outre les partenariats développés localement avec les services sociaux, un dispositif d'aide aux clients démunis permet d'identifier les clients en réelle situation de précarité pour les orienter vers le CCAS, le Fonds de Solidarité Logement du Département ou le Correspondant Solidarité Logement interne Suez.

Lorsque toutes les actions de recouvrement amiable et/ou contentieux sont restées vaines et sous réserve de disposer des justificatifs requis (certificats d'irrécouvrabilité), les créances irrécupérables sont passées en irrécouvrables, matérialisant une perte économique pour la collectivité et son concessionnaire.

Le niveau atteint par ces « irrécouvrables » étant devenu trop élevé et démotivant pour les équipes recouvrement internes, la Direction Financière, avec l'accord des Commissaires aux Comptes, a décidé de procéder fin 2019 à un passage en pertes d'une part importante de ce stock d'irrécouvrables.

Cette opération explique le retour à un niveau d'impayés national de 3,93% alors qu'il aurait été de 4,93% sans cela.

Suez et ses équipes mettent tout en œuvre pour que le stock de créances irrécouvrables ne se reconstitue pas.

| L'encaissement et le recouvrement | |
|---|---|
| **Désignation** | **2019** |
| Créances irrécouvrables (€) | 12 396,45 |
| Délai Paiement client (j) | 22,18 |
| Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois | 29 467,26 |
| Taux de créances irrécouvrables (%) | 1,18 |
| Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%) | 1,3 |

## 3.4.10 Le fonds de solidarité

Il s'agit d'un dispositif public de maintien du service public de l'eau et de l'assainissement pour les personnes et les familles en situation de pauvreté et de précarité. Ce dispositif est piloté par les départements.
Le FSL attribue des aides financières ponctuelles et/ou finance des mesures d'accompagnement aux ménages en difficultés. Les aides attribuées couvrent divers domaines liés au logement : l'accès, le maintien et, depuis 2005, les dépenses liées aux impayés d'énergie, d'eau ou de téléphone.

SUEZ a noué des partenariats avec différentes structures partagées de services publics, telles que la Poste, la Maison de services publics ou les Point Informations Médiation Multi-services, qui permet d'offrir un service aux personnes isolées et fragiles. Il s'agit de lieux d'accueil ouvert à tous et destiné à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics (Engie, EDF, Enedis, SNCF).

Les données ci-dessous représentent l'activité du Fonds de Solidarité Logement sur les communes du département gérées par SUEZ Eau France.

| Le fonds de solidarité | | | |
|---|---|---|---|
| **Désignation** | **2018** | **2019** | **N/N-1 (%)** |
| Nombre de dossiers FSL | 4 | 1 | - 75,0% |
| Nombre de demandes d'aide FSL acceptées | 4 | 1 | - 75,0% |
| Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL | - 77,34 | - 10,34 | - 86,6% |
| Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL | - 73,3 | - 9,81 | - 86,6% |
| Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période | - 52,51 | - 6,84 | - 87,0% |
| Montant Total HT "solidarité" | - 73,3 | - 9,81 | - 86,6% |
| Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m³ facturé) | - 0,0002 | 0 | |

## 3.4.11 Les dégrèvements

Les volumes d'eau potable dégrevés sont :

| Les dégrèvements | | | |
|---|---|---|---|
| **Désignation** | **2018** | **2019** | **N/N-1 (%)** |
| Nombre de demandes acceptées | 15 | 14 | - 6,7% |
| Nombres de demandes de dégrèvement | 15 | 14 | - 6,7% |
| Volumes dégrévés (m³) | 15 533 | 8 760 | - 43,6% |

NOTA > Une demande de dégrèvement ouverte en N-1 mais clôturée en N sera comptée sur N.

### 3.4.12 La mesure de la satisfaction client

SUEZ Eau France place le client au centre de ses actions et a ainsi depuis plusieurs d'années mis en place plusieurs dispositifs d'écoute client. Ils ont comme objectifs d'être à la source d'un process d'amélioration continu des services de SUEZ Eau France et ses partenaires :***« j'écoute » → « j'analyse » → « j'agis » …***
Depuis 4 ans, l'institut d'études d'opinions IFOP accompagne SUEZ pour la réalisation du baromètre de satisfaction annuel.

Les résultats de cette étude permettent à SUEZ Eau France de :

- **Identifier les leviers de satisfaction** à la maille des régions pour valoriser la qualité de service Suez
- **Identifier les causes d'insatisfaction** pour définir les priorités d'action et **suivre les impacts des plans d'action dans la durée.**

**> La méthodologie**

Du 13 au 20 janvier, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 57.000clients directs sur les communes de la Région Auvergne Rhône Alpes desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

**Tendances de la Région Auvergne Rhône Alpes**

**74%** des clients interrogés sont globalement satisfaits du service de l'eau dans leur commune

Une bonne perception de la qualité d'eau par rapport à la moyenne nationale
75% des clients sont satisfaits de la qualité de l'eau contre 65% au national (+10pts). Dans le détail la satisfaction de la teneur en calcaire est également 10pts supérieure à la moyenne nationale avec 39% de ST satisfait.

La facturation un service très performant
85% des clients sont satisfaits du service de facturation, que ce soit pour la facturation courrier (83% de ST satisfaits vs 77% au national) ou l'e-facture (87% vs 83% au national).

La relève un autre point fort de la relation client sur le territoire
77% des clients sont satisfaits de la relève du compteur (vs 70% au national), des scores relativement proches entre les différents modes de relèves (à domicile, compteur connecté, radio relève)

**> Une image solide du fournisseur d'eau**
69% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :

- efficace,
- dont l'action est conforme à la mission de services publics

– et réactif.

L'intention de fidélité à SUEZ est plutôt forte : 71% des clients envisageraient de rester chez leur distributeur d'eau s'ils avaient la possibilité d'en choisir un autre.

**> Satisfaction liée à la qualité de l'eau**
86% des clients consomment de l'eau du robinet (vs 74% au national), dont 75% de manière régulière.
85% des répondants sont satisfaits de la limpidité de l'eau du robinet et 84% de la pression de celle-ci.
L'eau du robinet est très bien perçue, 87% estiment qu'elle est contrôlée et 82% ont confiance en elle.

**> La relève**
77% des clients sont satisfaits du relevé de compteur. Une satisfaction qui reste importante quelque soit le mode de relève. Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 76% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 79% de satisfaits pour le relevé à distance via compteur connecté.
**Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient la fiabilité des relevés** :84% de satisfaction.
En ce qui concerne la relève à domicile, **la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients** : 95%de satisfaction !

**> Maîtrise de la consommation**
94% des répondants sont attentifs à la maîtrise de leur consommation d'eau et 9 clients sur 10 sont intéressés par le service d'alerte lors d'une consommation anormale.

**> Facturation**
Avec 85% de clients satisfaits, **la satisfaction liée à la facturation est bonne.**
A noter : **une satisfaction plus importante de la facturation par e-facture (facture électronique)** par rapport à la facturation par courrier (87% versus 83%)
Le choix des moyens de paiement de la facture est la prestation la mieux évaluée (94% de satisfaits).
89% des clients sont satisfaits de l'accessibilité de leur facture via leur espace client.

**> Paiement de la facture d'eau**
Plus de la moitié des répondants sont satisfaits du prix de l'eau et 1 client sur 2 utilise le prélèvement automatique mensuel

**> Services**
69% des répondants connaissent le site de leur distributeur d'eau et 80% savent qu'ils peuvent disposer d'un compte en ligne personnel. Parmi les clients qui possèdent un compte en ligne, 84% en sont satisfaits.
Avoir la possibilité de signaler un problème dans la rue et suivre l'avancée des demandes en ligne sont les services qui suscitent le plus d'intérêt.

**> Information fournie**
Les interruptions de service, la qualité de l'eau et les interventions à domicile sont les 3 sujets qui intéressent le plus les répondants.

**> Contact avec le service client**
80% des clients sont satisfaits de leur contact avec le service client, et un bon score de 48% de clients satisfaits du traitement de leur réclamation.
6 clients sur 10 sont satisfaits de l'implication du conseiller dans le traitement de leur réclamation.

**> Intervention du technicien à domicile**
20% des clients ont eu une intervention à domicile, principalement pour des interventions sur le compteur d'eau.
3 clients sur 4 sont satisfaits de l'intervention du technicien, 44% en sont très satisfaits.

**> Intervention sur voierie**

22% des répondants ont observé des travaux dans leur quartier. 65% des clients sont satisfaits de l'intervention sur voierie ; dans le détail, la satisfaction est en retrait sur les informations données avant/pendant les travaux.

### 3.4.13 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- SUEZ Eau France en application du contrat de concession du service public de distribution d'eau,
- La collectivité au travers des redevances collectivités,
- l'État au travers de la redevance d'occupation du domaine public et de la TVA,
- l'Agence de l'eau, dont les sommes perçues sont destinées à aider au financement des collectivités locales dans leurs projets de préservation et d'amélioration des ressources en eau et du milieu naturel.

Le système tarifaire est de type « binôme » : il comprend une partie fixe variable selon le diamètre du compteur d'eau et un prix au m³.

- **LE TARIF**

La tarification en vigueur est conforme à la Loi sur l'Eau parue au Journal Officiel du 4 janvier 1992.

Les modalités d'évolution et de révision de la tarification sont définies suivant le contrat d'affermage et/ou ses avenants éventuels.

**Le tarif**

| Détail prix eau | 01/01/2019 | 01/01/2020 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|
| Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné) | 69,58 | 70,56 | 1,4% |
| Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³) | 0,989 | 1,072 | 8,4% |
| Taux de la partie fixe du service (%) | 36,96% | 35,42% | - 4,2% |
| Prix TTC au m³ pour 120 m³ | 1,98963 | 2,1397 | 7,5% |
| Prix HT au m³ pour 120 m³ | 1,88583 | 2,028 | 7,5% |

NOTA> Les éléments tarifaires correspondent aux tarifs appliqués au 1er janvier de l'année de présentation du RAD (année N+1) et aux tarifs appliqués au 1er janvier de l'exercice du RAD (année N).

- **LES COMPOSANTES DU TARIF DE L'EAU**

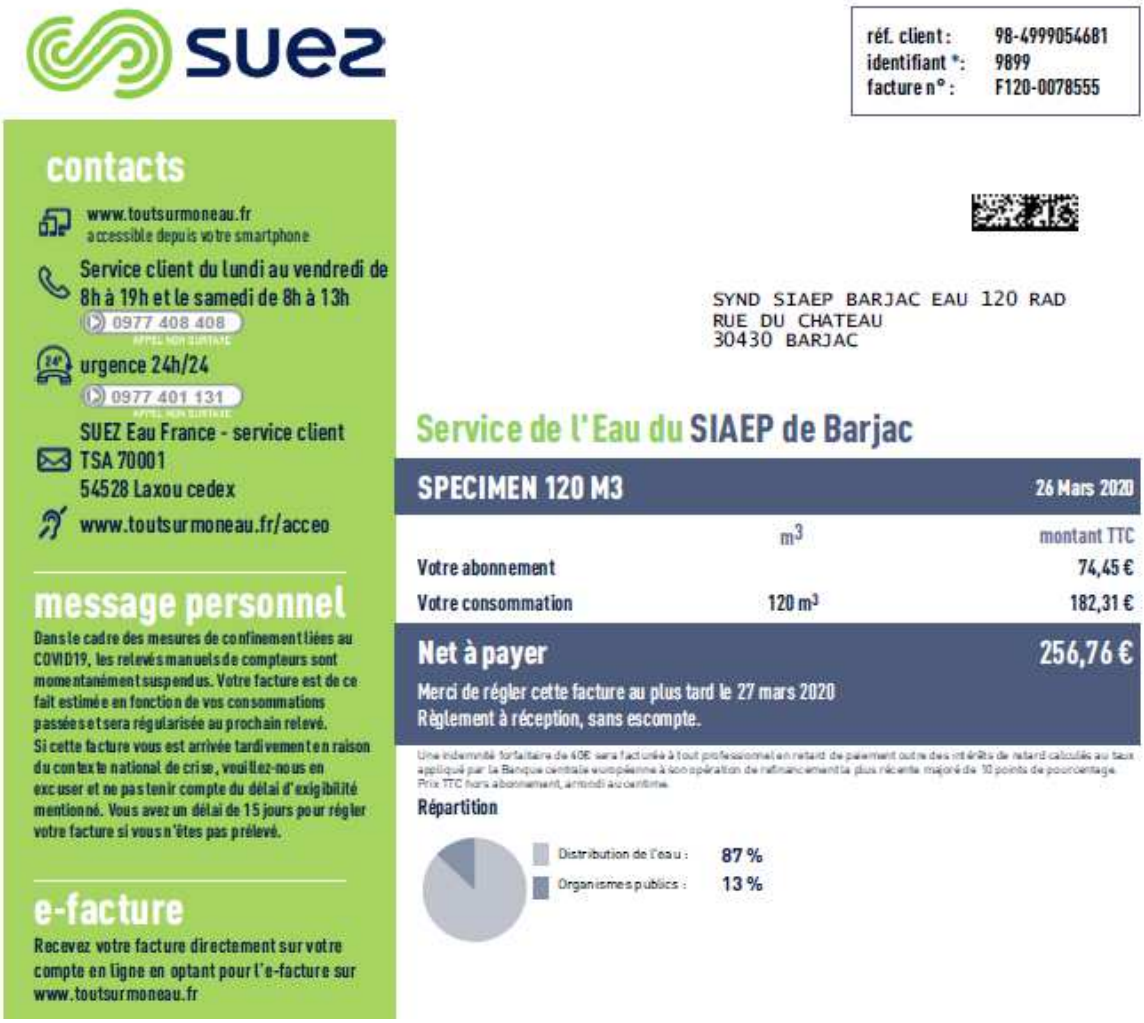
Le tableau suivant permet de mettre en évidence la part revenant à l'ensemble des acteurs (Exploitant, Collectivité, Agence de l'Eau, TVA) en prenant pour référence la facture type.

**Les composantes du prix de l'eau**

| Dénomination | Détail prix eau | 01/01/2019 | 01/01/2020 | N/N-1 (%) |
|---|---|---|---|---|
| Service de l'eau - Part délégataire | Part fixe (abonnement) Contrat | 38,58 | 39,56 | 2,5% |
| Service de l'eau - Part délégataire | Part variable (consommation) Contrat | 0,519 | 0,592 | 14,1% |
| Service de l'eau - Part collectivité | Part fixe (abonnement) Contrat | 31 | 31 | 0,0% |

| Les composantes du prix de l'eau | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Dénomination** | **Détail prix eau** | **01/01/2019** | **01/01/2020** | **N/N-1 (%)** |
| Service de l'eau - Part collectivité | Part variable (consommation) Contrat | 0,47 | 0,48 | 2,1% |
| Redevances Tiers | Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat | 0,27 | 0,27 | 0,0% |
| Redevances Tiers | Agence de l'Eau (preservation de la ressource) Contrat | 0,047 | 0,098 | 108,5% |
| Redevances Tiers | Autres Contrat | 0 | 0 | 0,0% |
| Redevances Tiers | TVA Contrat | 0,1038 | 0,1117 | 7,6% |
| Redevances Tiers | Voies Navigables de France Contrat | 0 | - | 0,0% |

- **LA FACTURE TYPE 120 M³**


suez

réf. client : 98-4999054681
identifiant * : 9899
facture n° : F120-0078555

contacts

www.toutsurmoneau.fr
accessible depuis votre smartphone

Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h
0977 408 408
APPEL NON SURTAXÉ

urgence 24h/24
0977 401 131
APPEL NON SURTAXÉ

SUEZ Eau France - service client
TSA 70001
54528 Laxou cedex

www.toutsurmoneau.fr/acceo

message personnel

Dans le cadre des mesures de confinement liées au COVID19, les relevés manuels de compteurs sont momentanément suspendus. Votre facture est de ce fait estimée en fonction de vos consommations passées et sera régularisée au prochain relevé.
Si cette facture vous est arrivée tardivement en raison du contexte national de crise, veuillez-nous en excuser et ne pas tenir compte du délai d'exigibilité mentionné. Vous avez un délai de 15 jours pour régler votre facture si vous n'êtes pas prélevé.

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur www.toutsurmoneau.fr

SYND SIAEP BARJAC EAU 120 RAD
RUE DU CHATEAU
30430 BARJAC

Service de l'Eau du SIAEP de Barjac

SPECIMEN 120 M3 — 26 Mars 2020

| | m³ | montant TTC |
|---|---|---|
| Votre abonnement | | 74,45 € |
| Votre consommation | 120 m³ | 182,31 € |
| **Net à payer** | | **256,76 €** |

Merci de régler cette facture au plus tard le 27 mars 2020
Règlement à réception, sans escompte.

Une indemnité forfaitaire de 40€ sera facturée à tout professionnel en retard de paiement outre des intérêts de retard calculés au taux appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.
Prix TTC hors abonnement, arrondi au centime.

Répartition

Distribution de l'eau : 87 %
Organismes publics : 13 %

## pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du brossage des dents, utiliser juste ce qu'il faut de liquide vaisselle et de lessive, jeter à la poubelle les lingettes et autres petits déchets, sont autant de gestes simples et efficaces pour réduire votre consommation d'eau et préserver l'environnement.

Evaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :
**www.toutsurmoneau.fr**

*Document à conserver 10 ans*

*N°Facture : F120-0078555-1*

| Détail de votre facture | Quantité | Prix unitaire € HT | Montant € HT | Taux TVA | Montant € TTC |
|---|---|---|---|---|---|
| **DISTRIBUTION DE L'EAU** | | | **210,96** | | **222,58** |
| **ABONNEMENT** | | | | | |
| Part SUEZ Eau France du 01/01/2020 au 31/12/2020 | 2 | 19,78 | 39,56 | 5,5 | |
| Part S.I.E. DE BARJAC du 01/01/2020 au 31/12/2020 | 2 | 15,50 | 31,00 | 5,5 | |
| **CONSOMMATION** | | | | | |
| Part SUEZ Eau France du 01/01/2020 au 31/12/2020 | 120 m³ | 0,5920 | 71,04 | 5,5 | |
| Part S.I.E. DE BARJAC T1 de 0 M3 à 120 M3 du 01/01/2020 au 31/12/2020 | 120 m³ | 0,48 | 57,60 | 5,5 | |
| Préservation des ressources en eau (Agence de l'Eau) du 01/01/2020 au 31/12/2020 | 120 m³ | 0,0980 | 11,76 | 5,5 | |
| **ORGANISMES PUBLICS** | | | **32,40** | | **34,18** |
| **AGENCE RHONE MEDITERRANEE CORSE** | | | | | |
| Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) du 01/01/2020 au 31/12/2020 | 120 m³ | 0,27 | 32,40 | 5,5 | |
| **TOTAL HT** | | | 243,36 | | |
| **MONTANT TVA ( 5.5 %)** | | | 13,40 | | |
| **Total TTC TVA acquittée sur les débits** | | | | | 256,76 |
| **Net à payer** | | | | | **256,76 €** |

au capital de 422.224.040 Euros - SIREN 410 034 607 RCS Nanterre - N° TVA intracommunautaire : FR 79 410034 607

## Pour mieux comprendre votre facture

**Les prix des services de distribution de l'eau et de collecte et traitement des eaux usées sont fixés par les collectivités locales.**

**ABONNEMENT** : Ce montant correspond à la part fixe déterminée en fonction des charges fixes du service de distribution d'eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées et des caractéristiques de votre branchement.

**DISTRIBUTION DE L'EAU** : Ce montant correspond aux frais de fonctionnement et aux charges d'investissement du service comprenant le prélèvement de l'eau dans le milieu naturel, son traitement pour la rendre potable, son contrôle et sa distribution à votre robinet, 24h/24.

**AGENCE DE L'EAU** : Cet organisme public perçoit des redevances avec lesquelles il subventionne des actions pour la préservation des ressources en eau, la lutte contre les pollutions agricoles, urbaines ou industrielles et la modernisation des réseaux d'eau.

Conformément à la réglementation applicable en matière de données personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer en vous connectant sur le site internet à l'adresse mentionnée en haut à gauche de votre facture ou par courrier à notre Délégué à la Protection des Données Personnelles - TSA 90003 - 54528 LAXOU Cedex en précisant vos nom, prénom, adresse et en joignant une copie

# 4 | Comptes de la délégation

# 4.1 Le CARE

Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.

Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.

Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.

Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégataire : "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."

L'attestation des Commissaires aux Comptes est présentée en annexe.

## 4.1.1 Le CARE

**S.I.E. de Barjac**

### Compte annuel de résultat de l'exploitation 2019

(en application du décret 2005-236 du 14 mars 2005)

| en milliers d'€uros | 2018 | 2019 | Ecart en % |
|---|---|---|---|
| **PRODUITS** | **1 065,90** | **993,90** | **-6,8%** |
| Exploitation du service | 416,44 | 417,43 | |
| Collectivités et autres organismes publics | 629,07 | 549,01 | |
| Travaux attribués à titre exclusif | 0,00 | 0,00 | |
| Produits accessoires | 20,39 | 27,47 | |
| **CHARGES** | **1 290,01** | **1 278,27** | **-0,9%** |
| Personnel | 183,37 | 244,30 | |
| Energie électrique | 48,92 | 55,01 | |
| Achats d'eau | 14,23 | -22,69 | |
| Produits de traitement | 0,73 | 0,89 | |
| Analyses | 7,93 | 6,23 | |
| Sous-traitance, matières et fournitures | 94,85 | 113,51 | |
| Impôts locaux et taxes | 2,77 | 4,02 | |
| Autres dépenses d'exploitation, dont : | 89,96 | 117,17 | |
| • télécommunication, postes et télégestion | 8,37 | 9,95 | |
| • engins et véhicules | 14,35 | 22,41 | |
| • informatique | 44,19 | 50,07 | |
| • assurance | 0,89 | 1,65 | |
| • locaux | 8,23 | 15,30 | |
| Frais de contrôle | 40,00 | 0,00 | |
| Contribution des services centraux et recherche | 14,25 | 14,68 | |
| Collectivités et autres organismes publics | 629,07 | 549,01 | |
| Charges relatives aux renouvellements | | | |
| • pour garantie de continuité du service | 0,00 | 29,48 | |
| • programme contractuel | 96,28 | 98,20 | |
| • fonds contractuel | 28,50 | 29,48 | |
| Charges relatives aux investissements | | | |
| • programme contractuel | 34,01 | 34,69 | |
| Charges relatives aux investissements du domaine privé | 2,54 | 3,37 | |
| Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement | 2,59 | 0,92 | |
| **Résultat avant impôt** | **-224,11** | **-284,37** | **-26,9%** |
| **RESULTAT** | **-224,11** | **-284,37** | **-26,9%** |

*Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006*

## 4.1.2 Le détail des produits

**S.I.E. de Barjac**

**Compte annuel de résultat de l'exploitation 2019**

### Détail des produits

| en milliers d'€uros | 2018 | 2019 | Ecart en % |
|---|---|---|---|
| **TOTAL** | **1 065,90** | **993,90** | **-6,8%** |
| Exploitation du service | 416,44 | 417,43 | 0,2% |
| • Partie fixe | 173,40 | 180,88 | |
| • Partie proportionnelle | 243,04 | 236,55 | |
| Collectivités et autres organismes publics | 629,07 | 549,01 | -12,7% |
| • Part Collectivité | 469,65 | 405,92 | |
| • Redevance prélèvement | 20,69 | 21,58 | |
| • Redevance pour pollution d'origine domestique | 138,73 | 121,51 | |
| Travaux attribués à titre exclusif | 0,00 | 0,00 | 0,0% |
| Produits accessoires | 20,39 | 27,47 | 34,7% |
| • Facturation et recouvrement de la redevance assainissement | -0,66 | 5,23 | |
| • Facturation et recouvrement autres comptes de tiers | 1,63 | 1,62 | |
| • Autres produits accessoires | 19,43 | 20,62 | |

*Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006*

### 4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

Eau France

**REGION** *AUVERGNE RHONE ALPES.*

**PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2019**

- Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 Février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.
- Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.
- Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.
- Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.
- La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.
- Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :
  - La première de ces particularités est la mutualisation des moyens, en personnel et matériel, dont se dote une entreprise délégataire pour gérer rationnellement les divers services, souvent nombreux, qui lui sont confiés.
  - La seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

**Sommaire**

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE
II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION
III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES
IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS
V. IMPÔT SUR LES SOCIETES
VI. ANNEXES

## I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

Les ressources de toute nature dont le délégataire dispose sont positionnées dans son organisation centrale, régionale ou locale selon leur coût, leur rareté, et leur efficacité (ex. laboratoire d'analyses, centrale d'achats, centre de relations clients, services comptables, etc.).

L'organisation de SUEZ Eau France en 2019 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

### 1. La Région est l'unité de base de l'organisation de la société

- C'est une unité opérationnelle, qui bénéficie du soutien et des services apportés par le Siège Social. Il se subdivise à son tour en unités plus petites, jusqu'au secteur, qui ont en charge la gestion d'un ensemble de contrats proches géographiquement.
- Cette organisation permet à chaque contrat, quelle que soit sa taille, de bénéficier à tout moment des compétences et services attachés aux différents échelons de l'organisation (expertise technique,

laboratoires, équipes d'intervention, services de garde, ...), ainsi que des moyens financiers et juridiques nécessaires. La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent un des principes majeurs d'organisation de SUEZ Eau France.

### 2. La Région dispose de sa propre comptabilité d'établissement

- Son compte de résultat enregistre l'ensemble des recettes et dépenses d'exploitation courante, directes et indirectes.
- La quote-part de frais de fonctionnement du siège social est répartie et inscrite dans la comptabilité des régions.
- Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

## II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

L'ensemble de ces éléments est issu de la comptabilité de la Région.

L'organisation de SUEZ Eau France trouve sa traduction dans les CARE, par la distinction entre les charges directement imputées aux contrats, les charges directes affectées sur une base technique et les charges indirectes réparties.

### 1. Eléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.
- A compter des Care réalisés au titre de 2020, ces produits seront fondés sur les volumes distribués et comptabilisés de l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de chaque exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des produits non relevés et non facturés. Celle-ci sera désormais prise en compte dans les Care. Les facturations correspondantes à ces estimations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation.
  Cette modification permettra de caler le chiffre d'affaires sur l'année comptable (365 jours), indépendamment de la période de facturation et de ses éventuelles fluctuations et donc d'avoir systématiquement un chiffre d'affaires qui correspond aux charges engagées sur la même période et ce, même si la facturation n'est pas encore intervenue sur la totalité de l'année civile comme lors des démarrages de nouveaux contrats.

- Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros (**sur la base des conventions d'achat d'eau en gros**), ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

### 2. Eléments affectés sur une base technique

- Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clé technique.
- Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques. C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.
- Les clés reposant sur des critères physiques sont présentées en annexe A1.
- Les clés reposant sur des critères financiers sont présentées en annexe A2.

### 3. Charges indirectes

a Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de la région sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 3% de leurs Produits (hors compte de tiers).
- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées : achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit d'usage. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par SUEZ Eau France.
-

b La contribution des services centraux et recherche

- La contribution des services centraux et recherche représente 3,3% du Chiffre d'affaires CARE de chaque contrat (DSP, PS et autres activités) conformément au taux imputé dans le CEP contractuel.

- **4. La participation, l'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés**

La participation des salariés n'est pas comptabilisée dans les régions, elle fait l'objet d'une information spécifique émanant du siège social. Elle est répartie entre les contrats au prorata des dépenses de main-d'œuvre.

L'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés, comptabilisés dans la région, sont répartis suivant la même règle.

## III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

Les charges économiques calculées correspondent à des investissements réalisés par le délégataire, tant pour son compte propre (domaine privé), que pour le service délégué (domaine concédé) dans le cadre de ses engagements contractuels (programmes de travaux, fonds contractuels, annuités d'emprunt lorsqu'elles n'apparaissent pas en charges d'exploitation), ainsi qu'aux obligations de renouvellement.

Ces charges économiques permettent d'affecter à chaque investissement, concédé ou privé, le coût de financement correspondant, non intégré dans la comptabilité des régions.

### 1. Charges relatives aux renouvellements

Les contrats peuvent prévoir que le délégataire assure la charge de renouvellement visant à garantir le bon fonctionnement du service et le maintien du potentiel des ouvrages.

Les charges relatives aux renouvellements sont distinguées, dans le CARE, suivant l'obligation existant au contrat :

a) garantie pour continuité du service,
b) programme contractuel,
c) fonds contractuel,

a. « **Garantie pour continuité du service** » : cette rubrique correspond à la situation (renouvellement dit « fonctionnel ») dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls

l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service. Le délégataire se doit de les assumer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.

La garantie de continuité du service doit, dans tous les cas, être évaluée en fonction d'un plan technique de renouvellement. Celui-ci est élaboré en fonction des dispositions contractuelles et du risque de renouvellement.

- Pour les anciens contrats (sans programme contractuel ou avec une obligation de renouvellement des branchements plomb inclus dans la garantie) : la **traduction économique** de la garantie pour continuité de service est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de référence.
- Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.
- Pour les contrats dont le Produit d'exploitation (hors Compte de Tiers, travaux exclusifs et produits accessoires) est inférieur à 100k€, les charges relatives au renouvellement à afficher dans les CARE doivent correspondre aux dépenses réelles de l'année, sauf dans le cas des garanties de renouvellement qui couvrent le renouvellement des branchements plomb.
- Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) : compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

b. « **Programme contractuel de renouvellement** » : cette rubrique correspond au programme prédéterminé de travaux de renouvellements que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement (renouvellement dit « patrimonial »).

La **traduction économique** du programme contractuel de renouvellement est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement.

Pour les nouveaux contrats dont le chiffre d'affaires annuel est au moins supérieur à 500 K€ (signés à partir de 2011), la charge inscrite dans le CARE sera **révisée tous les 3 à 5 ans pour tenir compte de la variation entre les montants nets effectivement engagés et les montants prévisionnels**. La nouvelle charge à inscrire, progressant comme la prévisionnelle au même taux de progressivité, sera déterminée pour assurer l'équilibre actuariel au taux de financement fixé contractuellement entre, d'une part les charges déjà inscrites dans les CARE et la nouvelle charge à inscrire sur la durée résiduelle du contrat, et d'autre part les montants nets effectivement engagés et à engager.

c. « **Fonds contractuels de renouvellement** » : cette rubrique correspond au cas où, par dérogation au principe des risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu…) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au fonds contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

### 2. Charges relatives aux investissements contractuels

Les charges relatives aux investissements du domaine concédé sont distinguées, dans le CARE, entre les principaux types d'obligations existant au contrat :

a) programme contractuel,
b) fonds contractuel,
c) annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire,
d) investissements incorporels.

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants

prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation.

Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité…). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

b. « **Fonds contractuels** » : cette rubrique est à renseigner lorsque le délégataire est contractuellement tenu de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu…) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

c. « **Annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire** » : cette rubrique est utilisée pour représenter les annuités d'emprunts de la collectivité que le délégataire prend en charge dans le cadre du contrat de délégation.

d. « **Investissements incorporels** » : sont représentés sur cette rubrique les droits d'usage et les participations financières aux travaux.

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement dont la valeur est définie en annexe A4.

La méthode consiste à calculer l'annuité progressive d'un emprunt destiné à financer la totalité des investissements réalisés sur la durée du contrat.

### 3. Charges domaine privé

Cette charge a pour objectif de retrouver, au terme de la durée de vie du bien une somme suffisante pour en assurer le renouvellement, et de rémunérer le capital utilisé pour l'achat. La méthode est applicable à tous les contrats.

1. Dans les installations du domaine privé, on isole les compteurs, pour lesquels :

- soit on constate une charge calculée en fonction d'un barème interne établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux. La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) défini en annexe A5. La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A5.
- soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non compatibilité dans le cas de mise en place de la télérelève). Dans ce cas, une annuité progressive au taux de financement externe OAT (selon durée du contrat) + spread doit être calculée sur la base des flux prévisionnels (valeur de rachat de parc en début du contrat, dépenses du PRC, vente du parc en fin contrat). Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

2. Autres éléments corporels et incorporels ('charges relatives aux investissements du domaine privé') :

Ce sont des biens du domaine privé corporel de SUEZ Eau France, tel que bureaux, véhicules, mobilier, …ainsi que les biens du domaine privé incorporel.

Dorénavant l'ensemble des charges informatiques se retrouve sur la ligne Informatique dans les Autres dépenses d'exploitation.

La charge relative aux autres éléments corporels et incorporels est constituée par la somme de deux termes :

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 3.14%.

La charge ainsi calculée, sera répartie aux différentes activités et aux contrats en fonction de leur valeur ajoutée respective.

### 4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à -0,39% (moyenne des taux EONIA de janvier à novembre 2019 +0.5%) soit 0,11% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif).

## IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

Lorsqu'un contrat déficitaire les premières années, devient bénéficiaire, on constate l'apurement du déficit accumulé.

## V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

Un impôt théorique est calculé, au taux en vigueur, dès lors que le résultat du contrat est bénéficiaire, après report des déficits éventuels.

Le calcul normatif de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 1,1 % de taux d’IS supplémentaire. Le taux applicable est de 33,33%.

# VI. ANNEXES

S.I.E. de Barjac

**Année 2019**

### A1 - Clés reposant sur des critères physiques

| Produits et Charges d'exploitation | Clé | Valeur clé |
|---|---|---|
| Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA | Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle | 1 834,50 |
| Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA | Nb d'heures MO des interventions usine | 1 268,00 |
| Affectation charges SIG | linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst | 300,84 |
| Autres produits affermages eau | Clients affermage eau potable | 4 180,00 |
| Charges branchements eau | Nombre de branchements eau | 4 180,00 |
| Charges de télé-contrôle - Contrats eau et assainissement | Nb de sites télégérés | 23,00 |
| Charges distribution | Longueur réseau de distribution (km) | 300,84 |
| Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs | Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754 %) | 1 498,50 |
| Charges facturation encaissement | nombre de factures émises | 9 027,00 |
| Charges marketing | Client équivalent | 4 180,00 |
| Charges production eau potable | m3 LAR (Livrés Au Réseau) (milliers m3) | 715 011,00 |
| Charges relève compteurs | Nombre de relevés | 31,00 |
| Charges télérelève contrats eau et assainissement | Client équivalent radiorelevé ou télérelevé | 3 331,00 |
| Produits prestations annexes facturables | Clients affermage eau potable | 4 180,00 |

### A2 - Clés reposant sur des critères financiers

| Produits et Charges d'exploitation | Clé | Valeur clé |
|---|---|---|
| Charges de structure travaux facturables | Produits travaux facturables | 0,00 |
| ligne contribution des services centraux et recherche | CA total | 444 895,52 |
| Charges logistique | Sortie de stock | -13 531,50 |
| Charges achat | Achats / Charges externes hors achats d'eau | -223 916,87 |
| Charges supports aux interventions / MO | Charges Personnel imputé en exploitation | -150 602,08 |
| Stocks pour BFR | Produits hors compte de tiers | 444 895,52 |

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent 0,58% des charges de l'Entreprise Régionale.

### A3 - Calcul de Répartition à la Valeur Ajoutée

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat réprésentent 0,27% des charges de l'Entreprise Régionale.

### A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 5,59 %

### A5 - Compteurs du Domaine Privé

La durée de vie moyenne des compteurs est de : 14 ans

La valeur du taux de financement est égale à : 5,5 %

# 4.2 Les reversements

Cette partie présente les différents reversements à destination de la collectivité et des administrations, y compris ceux liés à la Taxe sur la Valeur Ajoutée.

## 4.2.1 Les reversements à la collectivité

Les reversements au profit de la collectivité (hors reversement de TVA) intervenus au cours de l'exercice sont :

| Les reversements à la collectivité | | |
|---|---|---|
| **Période** | **Date du reversement** | **Montant (€)** |
| 02/N à 07/N | 30/09/2019 | 165 879,09 |
| 02/N-1 à 07/N-1 | 31/03/2019 | 11 804,09 |
| 08/N-1 à 01/N | 30/09/2019 | 11 313,82 |
| 08/N-1 à 01/N | 31/03/2019 | 205 570,38 |
| Impayés | 30/11/2019 | 1 260,92 |
| | | 395 828,30 |

## 4.2.2 Les reversements de T.V.A.

Les reversements de T.V.A. intervenus au cours de l'année d'exercice sont :

| Les reversements de TVA | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **N° Attestation** | **Date de réception** | **Date transmission service des Impôts** | **Date reversement collectivité** | **Montant TVA (€)** |
| 1/3TR 18 | 12/10/2018 | 23/11/2018 | 07/02/2019 | 5 328,80 |
| 2/3TR 18 | 12/10/2018 | 23/11/2018 | 07/02/2019 | 6 324,12 |
| 3/3TR 18 | 12/10/2018 | 23/11/2018 | 07/02/2019 | 610,20 |
| 4/3TR 18 | 12/10/2018 | 23/11/2018 | 07/02/2019 | 2 178,00 |
| 5/3TR 18 | 12/10/2018 | 23/11/2018 | 07/02/2019 | 2 646,04 |

# 4.3 La situation des biens et des immobilisations

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre "L'inventaire du patrimoine".
Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Délégataire et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

Il détaille en particulier les programmes de renouvellement et d'amélioration effectués par le Délégataire, en indiquant la dépense constatée, qui correspond aux coûts comptables (factures, coûts internes immobilisés, frais généraux) constatés sur l'année.

Il répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégataire : un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité.

## 4.3.1 La situation sur les installations

- **LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Nous avons réalisé les travaux de renouvellement nécessaires au bon fonctionnement des installations, conformément à nos obligations contractuelles, sur les installations suivantes :

| Renouvellement sur les installations | |
|---|---|
| **Opération** | **Dépenses comptabilisées (€)** |
| MONTCLUS-FORAGE_DES BAUMES_MONTLUS-RVT-soupape de sécurité | 1 875,45 |
| VAGNAS-Réservoir/Reprise de Vagnas-Rochette-RVT-soupape | 106,27 |
| LABASTIDE DE VIRAC-REPRISE_COMBALET_LABASTIDE DE VIRAC-RVT-disjoncteur général BT | 2 344,37 |
| ORGNAC L AVEN-Réservoir D'orgnac-RVT-Compteur distribution | 156,27 |
| LABASTIDE DE VIRAC-REPRISE_COMBALET_LABASTIDE DE VIRAC-RVT-Rnvlt télésurveillance | 260,46 |
| SALAVAS-Source du Boeuf-RVT-compteur AGE | 8 016,83 |
| ORGNAC L AVEN-Réservoir/Surpresseur de la Forestière-RVT-surpresseur | 2 346,23 |
| BESSAS-Réservoir de Bessas-RVT-Data logger LS-Flow pile haute capacité | 1 300,10 |
| BARJAC-Réservoir de Barjac (Le Bourret)-RVT-Data logger LS-Flow pile haute capacité | 1 300,10 |
| LE GARN-RESERVOIR_LE GARN-RVT-Data logger LS-Flow pile haute capacité | 1 300,10 |
| ORGNAC L AVEN-Réservoir D'orgnac-RVT-Data logger LS-Flow pile haute capacité | 1 300,10 |
| ORGNAC L AVEN-Réservoir D'orgnac-RVT-tampon Foug cuve | 1 951,04 |
| VAGNAS-Réservoir/Reprise de Vagnas-Rochette-RVT-vessie ballon AB Mas Lozard | 1 991,84 |
| SALAVAS-PUITS_DU DEVES-POUZARRAS-RVT-vessie ballon AB | 1 156,22 |
| MONTCLUS-FORAGE_DES BAUMES_MONTLUS-RVT-conduite soupape de sécurité | 2 317,98 |
| LABASTIDE DE VIRAC-CPT_N°5-RVT-LS42 Combalet | 2 175,30 |
| - | 29 898,66 |

A ce jour 14 antennes sont installées.

| Commune | Nombre |
|---|---|
| Barjac | 2 |
| Bessas | 1 |
| La Bastide de Virac | 2 |
| Orgnac l'Aven | 2 |
| St Privat de Champclos | 2 |
| St Sauveur de Cruzières | 1 |
| Salavas | 2 |
| Vagnas | 2 |
| **Total** | **14** |

*Antenne de télé relève à SALAVAS*

*Antenne de télé relève à VAGNAS*

- **<u>LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE</u>**

A renseigner par la collectivité.

### 4.3.2 La situation sur les branchements

- **<u>LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE</u>**

Le tableau suivant présente le programme de renouvellement et de réhabilitation réalisé sur l'année :

| **Renouvellement des branchements** | |
|---|---|
| **Désignation** | **Dépenses comptabilisées (€)** |
| Branchements | 11 426,31 |
| Total | 11 426,31 |

### 4.3.3 La situation sur les compteurs

- **LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES**

L'arrêté du 6 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service définit les règles à respecter pour le contrôle de la qualité du parc compteur.

Cette année, nous avons procédé aux contrôles statistiques prévus par cet arrêté. Ce processus a été géré au travers de l'application CONSTAT pour la gestion des Lots, le tirage au sort, la constitution des carnets métrologiques, la restitution des résultats de laboratoire et la mise à jour automatique des carnets métrologiques. Les résultats obtenus confirment la conformité du parc géré vis-à-vis de la réglementation en vigueur.

Le remplacement des compteurs effectué cette année est récapitulé sur le tableau suivant :

| Plan de remplacement sur les compteurs (nombre) | |
|---|---|
| **Diamètre** | **2019** |
| 12 à 15 mm et inconnu remplacés (%) | 1,2% |
| - 12 à 15 mm et inconnu remplacés | 54 |
| - 12 à 15 mm et Inconnu Total | 4327 |
| 20 à 40 mm remplacés (%) | 3,8% |
| - 20 à 40 mm remplacés | 4 |
| - 20 à 40 mm Total | 106 |
| > 40 mm remplacés (%) | 0,0% |
| - > 40 mm remplacés | 0 |
| - > 40 mm Total | 7 |
| Age moyen du parc compteur | 7,2 |

- **LES COUTS COMPTABILISES**

Les dépenses constatées concernant le plan de renouvellement des compteurs effectués par le Délégataire cette année sont les suivants :

| Coût comptabilisé pour le remplacement et le renouvellement des compteurs | |
|---|---|
| **Désignation** | **Dépense constatée ou en cours (€)** |
| Dépense constatée ou en cours Renouvellement Compteurs | 4 964,94 |
| Total | 4 964,94 |

# 4.4 Les investissements contractuels

Le présent chapitre répond aux demandes suivantes stipulées dans l'Article R1411-7 relatif au Rapport Annuel du Délégataire :

- Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué
- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles.

La présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation figure ci-avant.

Le présent chapitre distingue les investissements de renouvellement, les travaux neufs du domaine concédé et les investissements du domaine privé :

- Le renouvellement se définit comme le remplacement, à fonction identique, d'un bien du domaine concédé. Ce nouveau bien peut être d'une conception strictement identique, améliorée, ou d'une technologie différente. Ce qui importe est sa finalité,
- Les travaux neufs sont représentés par les opérations de création d'installations neuves ou le remplacement de biens qui donnent lieu à une extension, soit lorsque le volume traité est augmenté (aspect, quantitatif), soit lorsque la qualité du service rendu est sensiblement améliorée (aspect qualitatif),
- Les investissements du domaine privé sont des biens du domaine privé de Suez Eau France, tels que les compteurs et les équipements de télérelève, ainsi que l'outillage et équipements, bureaux, véhicules, mobilier, informatique, etc., …

## 4.4.1 Le renouvellement

- **LES OPERATIONS REALISEES**

Les opérations de renouvellement réalisées sur l'année d'exercice ont été décrites au chapitre "La situation des biens et des immobilisations". Le tableau suivant récapitule ces opérations.

| Renouvellement de l'année | |
|---|---|
| **Opération** | **Dépenses comptabilisées (€)** |
| Installations | 29 898,66 |
| Branchements | 11 426,31 |
| Compteurs | 4 964,94 |
| Total | 46 289,91 |

- **LA COMPTABILISATION DU RENOUVELLEMENT DANS LE CARE**

La traduction dans le CARE de ces dépenses est la suivante :

| Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle | |
|---|---|
| **Désignation** | **Dépenses comptabilisées (€)** |
| Garantie de continuité de service | 29 481,93 |
| Programme contractuel de renouvellement | 5 381,67 |
| Fonds contractuel de renouvellement | 11 426,31 |
| Total | 46 289,91 |

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT**

Les dépenses constatées de renouvellement au cours des 5 dernières années d'exercice sont les suivantes :

| Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€) | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Opération** | **2015** | **2016** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Renouvellement | 59 032,39 | 26 012,70 | 18 087,69 | 21 636,24 | 46 289,91 |

# 5 | Votre délégataire

Copyright : Cyrille Dupont

Expert des métiers de l'eau et des déchets depuis 160 ans, présent sur les 5 continents, SUEZ met toute sa capacité d'innovation au service d'une gestion performante et durable des ressources. Le Groupe accompagne ses clients dans le passage d'un modèle linéaire qui surconsomme les ressources à une économie circulaire qui les recycle et les valorise.

En France, berceau historique du Groupe, 29 000 collaborateurs mettent en œuvre une gestion totalement renouvelée des ressources et accompagnent leurs clients vers l'économie circulaire.

# 5.1 Notre organisation

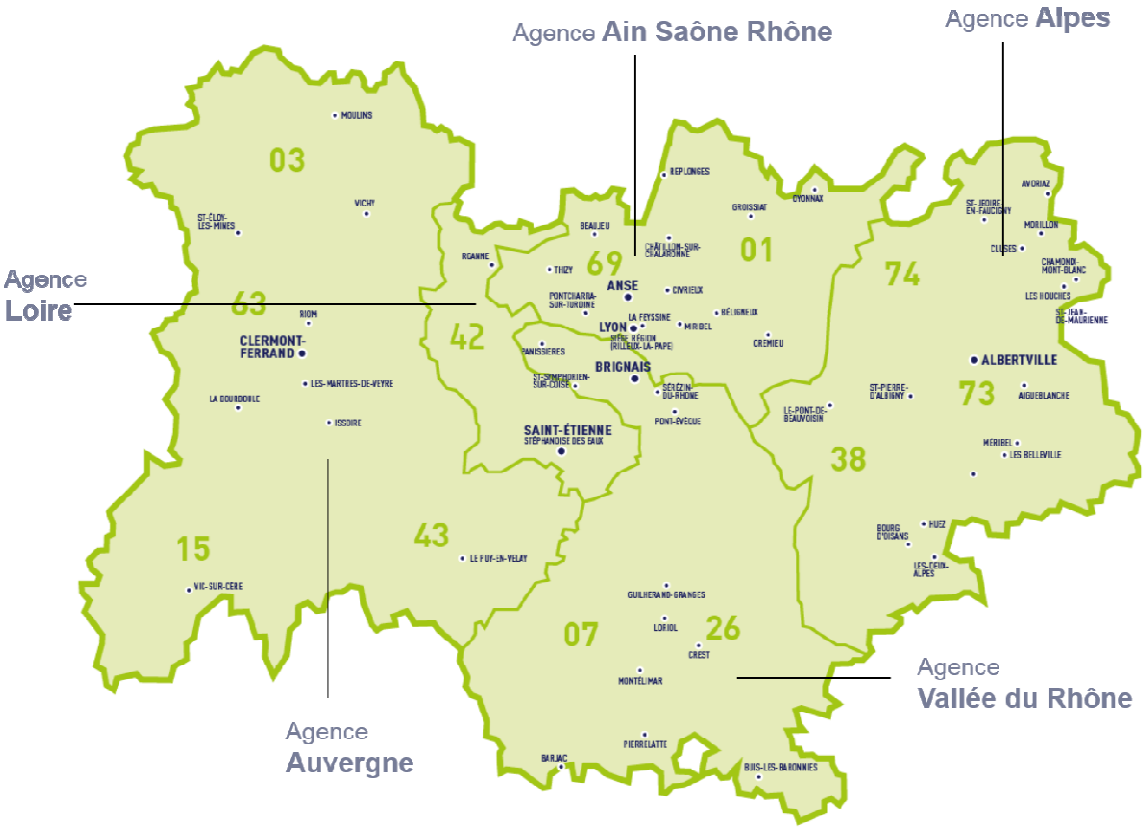
## 5.1.1 La Région

**Présentation de l'activité Eau de SUEZ dans la région Auvergne-Rhône-Alpes**

La région Auvergne-Rhône-Alpes s'organise autour de 5 Agences et plus de 50 implantations de proximité qui permettent de développer un ancrage territorial fort pour répondre aux attentes de nos clients collectivités.

Partenaires de proximité des territoires, nos équipes s'engagent 365 jours par an, de l'exploitation d'usines et de réseaux, jusqu'à la relation client et à l'ingénierie environnementale.

**Carte des implantations**




**Chiffres clés de l'activité Eau de SUEZ en Auvergne-Rhône-Alpes**

**42** partenariats

**456** stations d'épuration

**113 09** capteurs télérelevés

**28 894 Kms** de réseaux

1 fondation régionale — fondation Terre d'Initiatives Solidaires

**124** usines de production d'eau potable

VISIO pour une vision 360° du service 7j/7 et 24h/24

## Comité de Direction de la région Auvergne-Rhône-Alpes

**Denis Tessier**

**DIRECTEUR DE RÉGION**

**Alain Ferrandis**
*Santé/Sécurité*

**Marie-Agnès Gonnu**
*Ressources Humaines*

**Bruno Gravelais**
*DGD Stéphanoise des Eaux*

**Thierry Griers**
*Administratif & Financier*

**Bertrand Hartmann**
*Relation Client*

**Philippe Plasmondon**
*Métiers & Performances*

**Serge Poncet**
*Commercial*

**Catherine Savey**
*Communication & Fondation IIS*

**DIRECTEURS FONCTIONNELS**

**Laurent Alquier**
*Auvergne*

**Caroline Chapuis**
*Vallée du Rhône*

**Jean-Didier Courbière**
*Ain Saône Rhône*

**Emmanuel Gerval**
*Alpes*

**Patrick Marty**
*Loire*

**DIRECTEURS D'AGENCES**

**La Fondation Terre d'Initiatives Solidaires**

Depuis 2012, notre région s'engage à travers sa fondation Terre d'Initiatives Solidaires pour accompagner des projets d'intérêt général. Notre fondation soutient des initiatives locales en faveur de la préservation de la ressource.

Depuis sa création, **90** projets ont été accompagnés, et **62** structures soutenues dans les domaines suivants :

- Respect de l'environnement
- Développement des territoires
- Prise en compte du social et du sociétal
- La coopération internationale

Pour chaque projet, un parrain ou une marraine de l'entreprise devient l'interlocuteur de proximité du porteur de projet en mécénat de compétences.

## 5.1.2 Nos moyens matériels

Nos équipes disposent de matériels adaptés à l'exploitation courante des installations ou à la réalisation de travaux :

**Nos véhicules et nos engins**

- véhicules légers, camionnettes,
- fourgons ateliers équipé d'un matériel d'hydrocurage,
- camions-plateau avec grue,
- minipelles avec remorque.

**Notre outillage**

- Matériel de chantier (pilonneuse, brise-béton, palan, marteau piqueur, scie, tronçonneuse, carotteuse, compresseur, obturateur, blindage de fouille),
- Matériel de réparation (poste à souder, meuleuse, découpeuse, perceuse, chalumeau, perforatrice),
- Appareils de mesure (hydraulique, électrique, paramètre de qualité),
- Matériel de pompage,
- Cartographie informatisée
- Gestion de la maintenance assistée par ordinateur (GMAO),
- Matériel de chantier et de signalisation,
- Stocks de pièces détachées,
- Matériels d'enquêtes réseaux (inspection, vidéo, fumigènes, traceur, détecteurs),
- Détecteurs de fuites, corrélation acoustique,
- Blindage des fouilles,
- Détecteurs de gaz.

### 5.1.3 Nos moyens logistiques

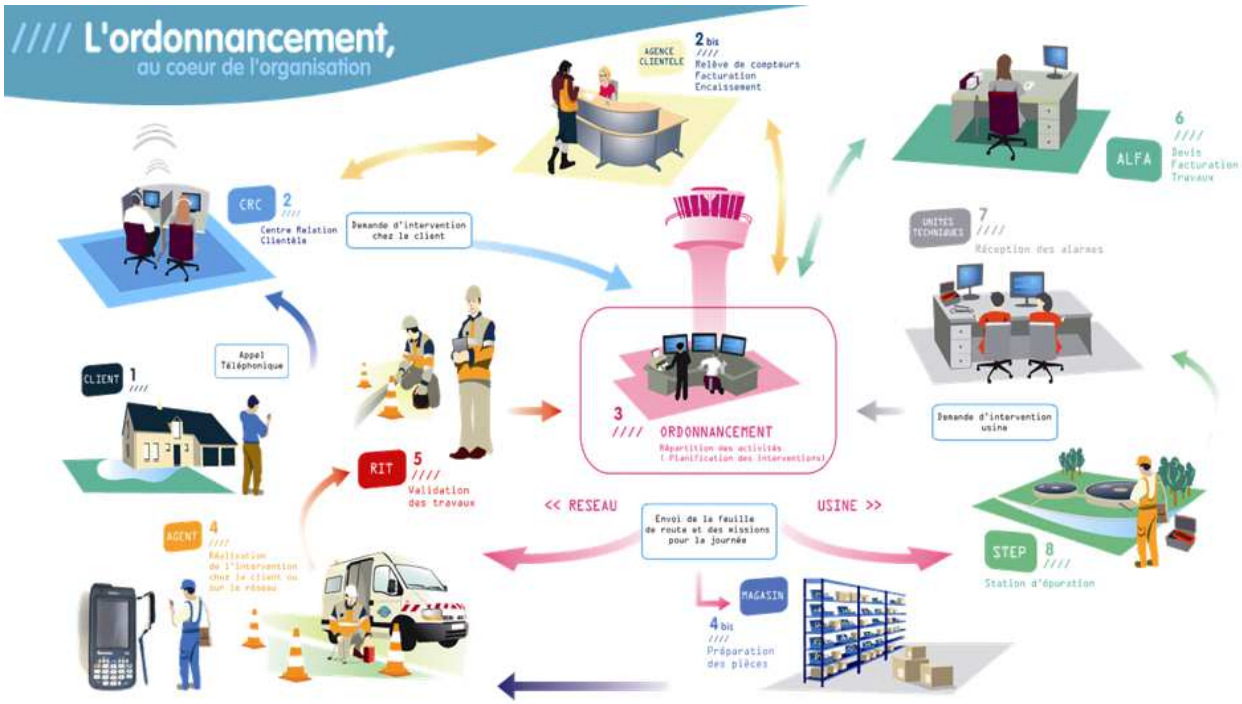
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives…).

Au sein des Agences Visio déployées dans chaque zone géographique, l'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction de leur urgence et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. Il permet :

- d'organiser le travail de nos agents,
- de suivre et de tracer en continu la réalisation des interventions,
- de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients,
- d'analyser l'efficacité des interventions réalisées et la performance des installations dans une logique d'amélioration continue.

Cette organisation repose sur un ensemble de systèmes d'informations intégrés : télésurveillance, GMAO, système de gestion de la planification, tablettes digitales communicantes sur lesquelles les ordres d'intervention sont transmis aux agents et leur permettant la consultation des plans … Elle permet ainsi de faire face plus efficacement aux différentes situations rencontrées en exploitation grâce à :

- une optimisation des moyens disponibles,
- une bonne coordination entre les différents services ou entités concernés (équipes d'intervention, sous-traitants, etc…),
- une communication facilitée avec les collectivités.




L'ordonnancement travaille en relation étroite avec les équipes logistiques afin mettre à disposition des agents les pièces nécessaires, soit dans un dépôt au plus près des équipes d'exploitation, soit dans le stock de leur véhicule, soit pour les opérations les plus importantes directement sur le chantier.

## 5.1.4 Les autres moyens

**Nos outils métiers**

Nos agents sont équipés de **matériel mobile de télécommunicatior** portable) garantissant :

- Une information de qualité en temps réel,
- Une mobilisation rapide de nos équipes,
- Une diffusion immédiate des décisions,
- Un retour immédiat vers la collectivité.

Tous nos agents d'exploitation sont équipés de téléphones portables.
Notre personnel dispose d'une messagerie interne pour une communication écrite et l'envoi de fichiers informatiques.

Grâce à l'outil **ELOGE de géolocalisation des véhicules**, nos interventions de maintenance, de réparations sont optimisées au niveau des déplacements par l'utilisation du GPS, pour davantage de réactivité, de rapidité et de sécurité.

**LA TELESURVEILLANCE**

La plupart des ouvrages sont équipés de télésurveillance avec transmission dans les bureaux de CALUIRE.
Les contrôles assurés :

- permettent le report des alarmes en cas de détection de défaut (niveaux, pannes électromécaniques),
- apportent une meilleure sécurité du fonctionnement par l'information en temps réel, 24h/24h, du fonctionnement des installations (secours automatique sur défaut pompes, temps de marche, nombre de démarrage),
- permettent d'anticiper les aléas par traitement sur consignes (débit maximum, consommation moyenne, trop plein).

Les optimisations du fonctionnement sont obtenues par l'analyse :

- des comptages (temps de marche jour/nuit, nombre de démarrages),
- de calculs (volumes, débits),
- des bilans journaliers sur plusieurs jours.

**LA SUPERVISION**

**Le logiciel de supervision TOPKAPI** permet d'assurer le suivi de l'exploitation et de la gestion des alarmes. Des centrales d'alarmes sont capables de recevoir les informations depuis les sites exploités et équipés.

**LE PATRIMOINE RESEAU**

**Le SIG** est un outil de transparence et de dialogue avec les collectivités. C'est aussi un outil d'exploitation performant qui bénéficie de services complémentaires grâce à des applicatifs métiers spécifiques permettant d'optimiser les interventions et les renouvellements.

**LES RESSOURCES HUMAINES**

Le développement durable et la satisfaction de ses clients ne peuvent avoir de réalité sans l'engagement, la compétence et la performance de ses collaborateurs. C'est pourquoi le développement personnel des femmes et des hommes de l'entreprise fait partie des priorités de SUEZ Eau France.

### 5.1.5 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

SUEZ apporte aux collectivités, industriels, consommateurs, agriculteurs, des solutions concrètes permettant une gestion performante et durable de leurs ressources.

**Devenir le leader mondial des services à l'environnement**

En 2019, SUEZ a annoncé un nouveau plan stratégique « Shaping 2030 » dont l'objectif est d'accroître, sur une période de quatre ans, la création de valeur pour toutes les parties prenantes grâce à l'engagement de ses collaborateurs.
SUEZ ambitionne de devenir le leader mondial des services à l'environnement.

**Un groupe engagé pour la planète**

Face au défi du changement climatique, l'une des 4 priorités de la feuille de route de SUEZ pour le développement durable est d'agir pour le climat.

Le Groupe a décidé, dans le cadre de son plan stratégique Shaping SUEZ 2030, de rehausser l'ambition de ses engagements pour le climat pris lors de la COP21. Ainsi SUEZ ambitionne de réduire de 45% ses émissions de gaz à effet de serre en 2030 contre – 30% auparavant, afin d'aligner ses objectifs sur la trajectoire 1,5°C.

Le Groupe a également pour objectif d'éviter à ses clients l'émission de 20 millions de tonnes de CO2 annuelle à l'horizon 2030, contre 10 actuellement, en développant des solutions d'économie circulaire au service des collectivités et des industriels.

**Un groupe engagé pour les hommes**
SUEZ se mobilise pour le soutien aux populations fragiles et défavorisées ainsi que pour l'intégration sociale des personnes en difficulté à travers des actions en France et dans le monde.
L'égalité des chances et la diversité sont au cœur de la performance sociale du Groupe et lui apportent une richesse humaine et économique, source d'innovation. Le Groupe mène ainsi des actions concrètes dans ces domaines afin de répondre à ces deux ambitions complémentaires.
SUEZ contribue à un développement durable et équilibré des territoires en travaillant avec les acteurs essentiels à leur développement et à leur vitalité : PME, structures de l'insertion, secteur protégé et adapté, acteurs de l'économie sociale et solidaire.

**SUEZ certifié Top employeur 2019**
Le Top Employers Institute a certifié 82 entreprises en France parmi lesquelles figure SUEZ. Cette Certification valorise la qualité des process Ressources Humaines chez SUEZ. En France, SUEZ œuvre en faveur de l'égalité femme-homme, et développe une politique volontariste d'accueil des jeunes générations ainsi que des personnes en situation de handicap.

SUEZ accompagne ses collaborateurs dans leurs carrières à travers des politiques actives de formation et de mobilité interne. SUEZ offre à ses collaborateurs la possibilité de participer à la transformation des métiers du groupe et ainsi d'évoluer pour une gestion durable et intelligente des ressources.

# 5.2 La relation clientèle

## 5.2.1 Moderniser et dynamiser notre relation clients

La Direction de la Relation Client de SUEZ a décidé de transférer l'ensemble des activités opérationnelles dans les régions.
La fin de cette régionalisation est marquée par le transfert de l'activité Multicanal le 17 septembre 2018.

Ainsi, les appels, les courriers et les emails des clients particuliers sont automatiquement dirigés vers le centre de relation client de la région d'habitation.
La relation client SUEZ, c'est une relation de proximité forte et installée qui permet :

- D'assurer un fort ancrage territorial
- De réagir à l'activité locale en temps réel
- De fluidifier les échanges avec les clients grâce à une connaissance plus précise des contrats
- De réduire les délais de traitement des demandes

**Régionaliser la filière Clientèle en créant des équipes dédiées en région organisées autour de 5 pôles et 1 pôle transverse …**

La Direction de la Relation Client est organisée autour de 5 départements et 1 pôle transverse créés le 5 octobre 2017 dans chaque région :

1. **Département Relation Multicanal :** garant de la satisfaction client, responsable de performance de l'organisation du département multicanal

2. **Département Gestion et Vie des Contrats :** s'assure de l'exhaustivité de la facturation DSP, travaux et PS, de la bonne application des éléments tarifaires, de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement et est garant de la qualité des données de gestion clients.

3. **Département Opérations :** en charge des activités clientèle sur le terrain (relève, télé relève, enquêtes, interventions techniques sur le compteur, interventions recouvrement terrain), dans le respect des règles Santé Sécurité de l'entreprise

4. **Département Euros Retrouvés :** corrige ou fait corriger les pratiques à l'origine des dysfonctionnements

5. **Département Clients Professionnels :** crée une relation de confiance avec les clients professionnels en leur apportant des solutions personnalisées

6. **Pôle transverse - Reporting, Performance et Support Commercial :** est garant de la qualité de la donnée et de la fiabilité des reportings, participe aux réponses aux appels d'offres pour le volet clientèle et coordonne le management de la Qualité sur le processus clientèle.

**Être le lien privilégié entre les clients et SUEZ Eau France**
Au niveau national, ce sont 2 568 391 appels qui ont été traités en 2019

**Garantir une relation de confiance et satisfaire les clients**
75 % des clients se déclarent satisfaits

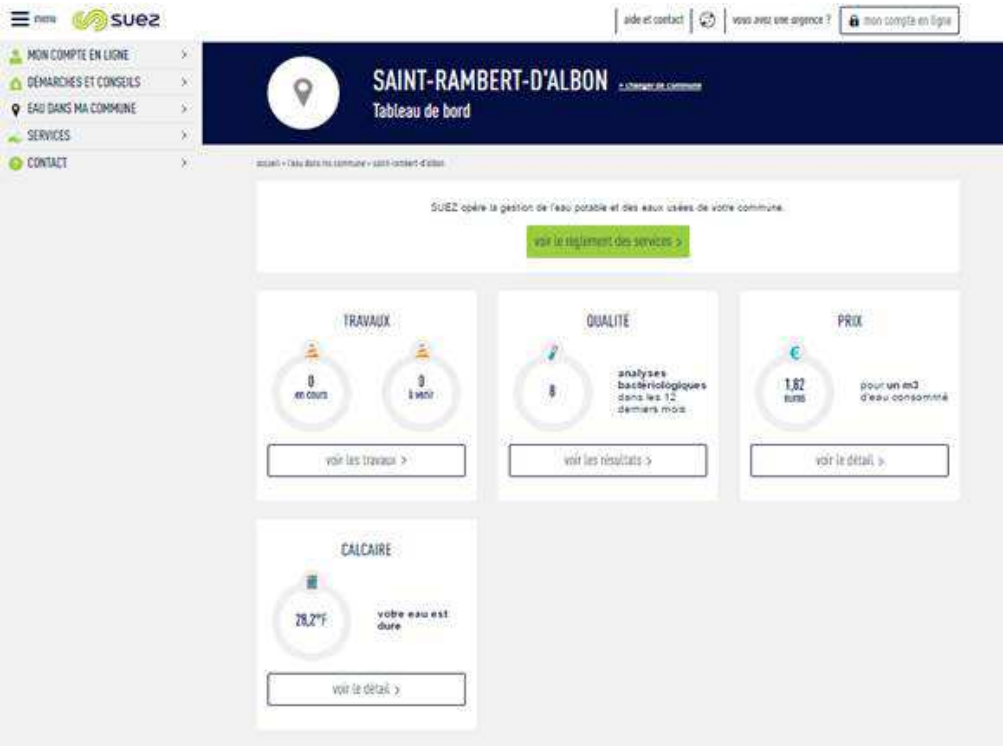
**Veiller au meilleur niveau de service apporté aux clients**
86 % de prise d'appel

### 5.2.2 Le site internet et l'information client

En 2019, le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli plus de 3 809 536 visiteurs uniques chaque mois, soit 23% visiteurs de plus que l'année précédente.

Le site www.toutsurmoneau.fr, accessible via ordinateur, smartphone ou tablette apporte aux clients des informations en temps réel sur :

- **l'eau dans leur commune** : qualité, teneur en calcaire, prix, travaux en cours ou prévus impactant la voirie ou générant des coupures d'eau



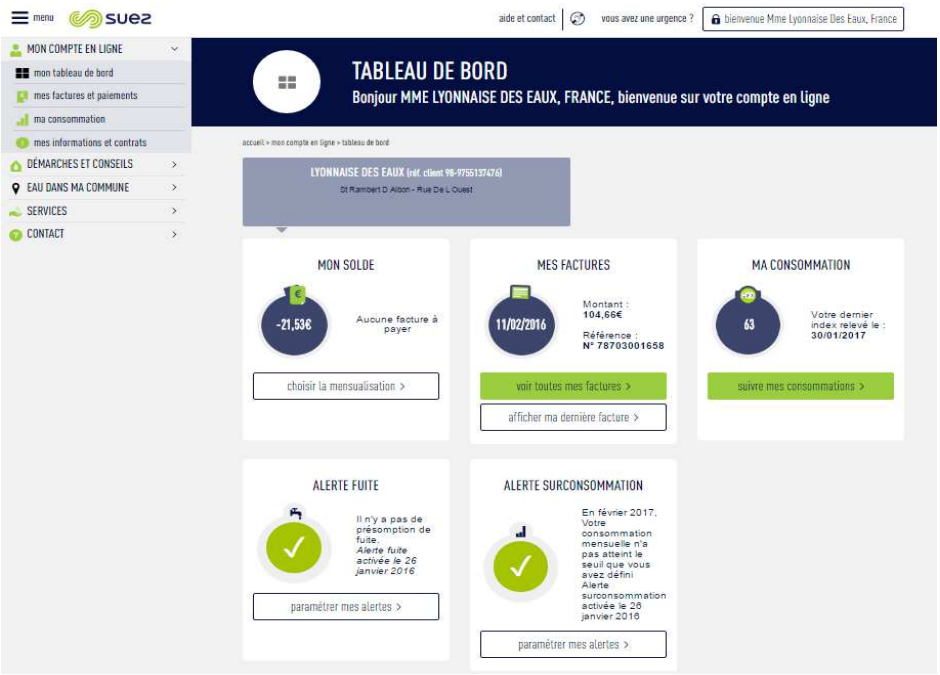

*Depuis la page **Eau dans ma commune**, le client indique le code postal de sa commune et peut ainsi tout connaître de son eau (qualité, prix, taux de calcaire) et des travaux sur le réseau (page « Eau dans ma commune » sur toutsurmoneau.fr)*

- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou encore mieux comprendre leur facture

*Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Estimer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)*

**« Mon compte en ligne »**, un espace personnel et sécurisé, disponible 24h/24 7j/7, qui permet aux clients :

- une gestion autonome de leur contrat :
  - accès aux données personnelles (nom du contrat, téléphone fixe et mobile, adresse de facturation),
  - visualisation des factures et possibilité de les télécharger au format PDF,
  - visualisation historique des paiements,
  - suivi des consommations (pour les clients équipés d'un compteur télérelevé).



*Le client a un **accès personnalisé et sécurisé** disponible 24h/24 7j/7 pour gérer son contrat d'eau (tableau de bord de l'espace Compte en ligne)*

*Le client disposant d'un **compteur télérelevé** peut avoir accès à son **historique de consommation** directement sur son compte en ligne (page « Historique de mes consommations » dans le Compte en ligne)*

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
  - paiement sécurisé de leur facture par carte bancaire,
  - dépose du relevé de compteur,
  - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
  - souscription ou résiliation au service e-facture.
  - formulaire de demande d'abonnement
  - formulaire de résiliation d'abonnement
  - télécharger une estimation de devis branchement neuf

**Des échanges possibles avec le service client via les différents canaux de contact :**

- un formulaire de contact en ligne
- un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. En 2019 : 878 974 sessions de discussion ont été amorcées avec le conseiller virtuel « Olivier », un volume stable par rapport à 2018. Cependant ces sessions ont généré une augmentation de 11% des questions posées par rapport à 2018. Il est présent en bas de chaque page avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page.
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

### 5.2.3 L'entité de gestion client

Elle est en charge de la facturation, de l'encaissement et du recouvrement des créances eau et travaux du service, elle bénéficie d'experts en gestion de portefeuille pour assurer, outre les obligations contractuelles propres au territoire du Contrat, les obligations légales associées au métier.

Cette Agence est responsable de la bonne facturation des volumes consommés et de la performance des indicateurs financiers principaux du contrat.

Elle déploie un cycle de facturation/encaissement fiable et maîtrisé, avec des modalités adaptées à chaque client.

# 5.3 Notre système de management

## NOTRE CERTIFICATION QUALITE NATIONALE ISO 9001

Notre vision est résolument orientée vers nos clients, collectivités, professionnels et particuliers, industriels et agriculteurs, … Nous devons sans cesse imaginer de nouveaux services et de nouvelles solutions pour répondre à leurs attentes, notamment dans le domaine du développement durable. Notre politique intégrée (Qualité Santé Sécurité Energie Environnement et Risque Industriel) doit y contribuer avec les femmes et les hommes de l'entreprise. L'activité Eau France de SUEZ a développé un système de management de la qualité certifié pour son périmètre national. L'objectif de la mise en œuvre de la norme ISO 9001 est de répondre aux attentes de nos clients internes et externes tout en améliorant nos performances économiques et en gagnant en efficacité.

Les trois piliers de notre système de management sont :

- la responsabilité de la direction qui définit la politique de l'entreprise ;
- l'identification et la gestion des processus qui contribuent à la satisfaction des parties intéressées ;
- l'amélioration continue qui permet la mesure et l'enregistrement de la performance à tous les niveaux ainsi que l'engagement d'actions de progrès efficaces.

**NOTRE ORGANISATION**

- Définition de la politique et des objectifs avec la précision sur la façon d'atteindre ces objectifs
- Planification des activités
  - Identifier les risques et les besoins (ressources)
  - Planifier la maîtrise des risques
- Mise en œuvre de ce qui a été identifié, fonctionnement des activités
  - Gérer la documentation
    - Définir les règles de réalisation de l'activité
    - Enregistrer la preuve de réalisation des activités
  - Former (acquisition des compétences nécessaires)
  - Recruter (mettre la bonne personne au bon endroit)
- Vérifier et contrôler les activités
  - Planifier et réaliser le contrôle et l'audit
  - Définir, réaliser et suivre les actions d'amélioration
- Décider des objectifs et cibles de l'entreprise
  - Revue des activités

**NOTRE OBJECTIF**

Cette organisation nous permet donc de :

- produire une eau de qualité 24h/24
- rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel
- respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes
- faire évoluer la gouvernance de l'eau en déployant le Contrat pour la Santé de l'eau
- préserver la Santé et la Sécurité de chaque collaborateur
- renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes
- anticiper et maitriser les risques associés à nos activités.

## LE PERIMETRE DE CERTIFICATION DE LA REGION AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Notre périmètre de certification concerne les activités suivantes :

- production et distribution d'eau potable 24h/24
- collecte et traitement des effluents
- travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement
- gestion de réseaux d'irrigation
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement
- gestion des services à la clientèle
- gestion du patrimoine.

Lloyd's Register

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

Région Auvergne-Rhône-Alpes

988 chemin Pierre Drevet, 69140 RILLIEUX-LA-PAPE, France

a été approuvé par la société Lloyd's Register Quality Assurance selon les normes suivantes :

ISO 9001:2015

Gilles Bessiere - Area Technical Manager

Emis par : LRQA France SAS

Ce certificat fait partie de l'approbation identifiée sous le numéro : 0031282

Certificat en cours : 2 Décembre 2018
Date d'expiration : 1 Décembre 2021
Numéro de certificat : 10161736

Première(s) approbation(s) :
ISO 9001 – 27 Avril 2004

Numéro(s) d 'approbation : ISO 9001 – 0031282-014-B

Le Système de Management concerne :
Production et distribution d'eau potable 24h/24 ; collecte et traitement des effluents ; travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement, gestion de réseaux d'irrigation ; prestation d'ingénierie en eau et assainissement ; gestion des services à la clientèle ; gestion du patrimoine.

## NOTRE CERTIFICATION NATIONALE ENERGIE ISO 50001

En 2012, l'activité Eau France de SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales selon la norme ISO 50001. Compte tenu des enjeux environnementaux et économiques, l'Entreprise a décidé fin 2014 de s'engager dans une certification énergie nationale. Cette certification nous permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

Le périmètre de certification nationale s'est accru en vagues successives sur 3 ans 2015-2017. La région Auvergne-Rhône-Alpes fait partie de la première vague, certifiée dès 2015.
Fin 2017 100% du périmètre Eau France est certifié. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place ont été saluées par les auditeurs. La démarche repose notamment sur deux actions qui couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'Entreprise :

- Eviter le renouvellement systématique à l'identique des pompes pour en optimiser le dimensionnement et la consommation.
- Optimiser la concentration en boues activées dans les bassins biologiques des stations d'épuration et ainsi baisser la consommation d'énergie liée à l'aération des bassins.

En complément, une campagne de diagnostics énergétiques a été réalisée sur plus de 200 sites pour identifier des gisements de performance.
La région Auvergne-Rhône-Alpes a élaboré et suit un plan d'actions régional, qui comprend, outre la déclinaison des démarches nationales, des actions en lien avec les gisements de performance et le contexte local.
Un réseau d'experts Energie est en place au sein de notre région. Il se réunit régulièrement avec la Direction Technique nationale et les centres d'expertise du groupe, afin de faire bénéficier aux exploitants des dernières nouveautés en matière de performance énergétique (nouveaux équipements, etc.) et des retours d'expérience.

## LE PERIMETRE DE CERTIFICATION DE LA REGION AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Notre périmètre de certification concerne les activités suivantes :

- production et distribution d'eau potable 24h/24
- collecte et traitement des effluents
- travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement
- gestion de réseaux d'irrigation
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement
- gestion des services à la clientèle
- gestion du patrimoine

Lloyd's Register

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

(SIREN: 410034607)

Région Auvergne-Rhône-Alpes

988 chemin Pierre Drevet, 69140 RILLIEUX-LA-PAPE, France

a été approuvé par la société Lloyd's Register Quality Assurance selon les normes suivantes :

ISO 50001:2011

Gilles Bessiere - Area Technical Manager

Emis par : LRQA France SAS

au nom et pour le compte de : Lloyd's Register Quality Assurance Limited

Ce certificat fait partie de l'approbation identifiée sous le numéro : 0031281

Certificat en cours : 2 Décembre 2018
Date d'expiration : 20 Août 2021
Numéro de certificat : 10161698

Première(s) approbation(s) :
ISO 50001 – 2 Décembre 2015

Numéro(s) d 'approbation : ISO 50001 – 0031281-044-B

L'ensemble des activités de l'entreprise sur le site est couvert par la certification.
Le Système de Management concerne :
SIREN n°410034607
Production et distribution d'eau potable 24h/24 ; collecte et traitement des effluents ; travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement, gestion de réseaux d'irrigation ; prestation d'ingénierie en eau et assainissement ; gestion des services à la clientèle ; gestion du patrimoine.

UKAS MANAGEMENT SYSTEMS
001

## NOTRE CERTIFICATION REGIONALE ENVIRONNEMENTALE ISO 14001

En 2013, forte de son expérience de certification ISO 14001 dans les domaines de l'assainissement, la région Auvergne-Rhône-Alpes a fait le choix de certifier ISO 14001 l'ensemble de ses activités.

La certification ISO 14001 nous permet d'assurer :

- une protection renforcée de l'environnement, notamment par la prévention des pollutions et des risques ;
- une vérification de la conformité du service avec l'ensemble de la réglementation en vigueur ;

- une amélioration progressive et en continu de notre exploitation.

Elle est également un outil majeur
- de maîtrise des coûts ;
- de mobilisation des collaborateurs autour d'un projet commun ;
- d'anticipation du volet environnemental du développement durable.

Enfin, elle permet le développement d'un véritable outil de dialogue, renforçant la confiance des partenaires, celle des riverains, des associations de protection de l'environnement…

**LE PERIMETRE DE CERTIFICATION DE LA REGION AUVERGNE-RHÔNE-ALPES**

Notre périmètre de certification concerne les activités suivantes :
- production et distribution d'eau potable 24h/24 ;
- collecte et traitement des effluents ;
- travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement ;
- gestion de réseaux d'irrigation ;
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement ;
- gestion des services à la clientèle ;
- gestion du patrimoine.

BUREAU VERITAS
Certification

SUEZ EAU FRANCE SAS
AUVERGNE RHÔNE-ALPES

*Il s'agit d'un certificat multi-site, le détail des sites est énuméré dans l'annexe de ce certificat*

988 CHEMIN PIERRE DREVET
69140 RILLIEUX-LA-PAPE
FRANCE

*Bureau Veritas Certification France certifie que le système de management de l'organisme susmentionné a été audité et jugé conforme aux exigences de la norme :*

*Standard*

**ISO 14001:2015**

*Domaine d'activité*

PRODUCTION ET DISTRIBUTION D'EAU POTABLE 24H/24.
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EFFLUENTS.
TRAVAUX ET PRESTATIONS DE SERVICES EN EAU POTABLE, EAU INDUSTRIELLE ET ASSAINISSEMENT.
GESTION DE RESEAUX D'IRRIGATION.
PRESTATIONS D'INGENIERIE EN EAU ET ASSAINISSEMENT.
GESTION DES SERVICES A LA CLIENTELE.
EXPLOITATION DE LA STATION D'EPURATION DE LA FEYSSINE.

Date d'entrée en vigueur : 26 mars 2020
Sous réserve du fonctionnement continu et satisfaisant du système de management de l'organisme, ce certificat est valable jusqu'au : 25 mars 2023

Date originale de certification : 26 mars 2014

Certificat n° : FR068091-1 Date: 23 mars 2020
Affaire n° : 7374278

*Laurent CROGUENNEC - Directeur Général*

*Adresse de l'organisme certificateur : Bureau Veritas Certification France*
*60, avenue du Général de Gaulle – Immeuble Le Guillaumet - 92046 Paris La Défense*

Des informations supplémentaires concernant le périmètre de ce certificat ainsi que l'applicabilité des exigences du système de management peuvent être obtenues en consultant l'organisme.
Pour vérifier la validité de ce certificat, vous pouvez téléphoner au : + 33 (0)1 41 97 00 60.

cofrac

## NOTRE MANAGEMENT SANTE SECURITE

Totalement intégré dans les pratiques au quotidien, notre management de la santé et la sécurité s'appuie sur l'organisation régionale en place.
Les outils déployés nous permettent de :
- Maîtriser les dangers : . identifier les risques et les apprécier (évaluation des risques - plans de prévention - veille réglementaire - objectifs - indicateurs Santé Sécurité au travail) ;
  . mettre en œuvre des mesures de maîtrise nécessaires (plans d'actions) ;

- Définir les rôles, responsabilités et autorités afin de permettre à chacun d'être acteur de sa propre sécurité ;
- Identifier et valider les compétences (plans de formation - autorisations de travail) ;
- Manager les équipes par le biais de visites, causeries, analyses des remontées de situations dangereuses ;
- Assurer la communication interne et externe ;
- Mettre en place une gestion documentaire (procédures, consignes…) ;
- Prévenir les situations d'urgences et les tester ;
- Surveiller les indicateurs, mettre en place des actions correctives et vérifier leur efficacité ;
- Réaliser des audits internes ;
- Tenir une revue de direction.

Certifiée OHSAS 18001 sur le périmètre de la Stéphanoise des Eaux depuis 2008, la Région Auvergne-Rhône-Alpes- a étendu cette certification, en 2015, sur le périmètre de la station d'épuration de la Feyssine.

Les méthodes et outils sont appliqués sur l'ensemble de la région.

# 5.4 Notre démarche développement durable

**UNE DEMARCHE INTEGREE ET PARTENARIALE AU SERVICE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE ET SOCIETALE DES TERRITOIRES**

Les territoires français doivent faire face à des enjeux grandissants, tant sur le plan environnemental (pressions sur les ressources en eau dans un contexte de changement climatique, préservation de la biodiversité…) que sociétal (accès aux services essentiels pour tous, insertion socio-économique des populations.). Ceux-ci impliquent la mise en œuvre d'un cadre d'actions partenarial et concerté avec l'ensemble des acteurs concernés sur les territoires : société civile, institutions et entreprises.

Compte tenu de la nature de ses métiers, SUEZ Eau France s'inscrit dans une démarche d'intégration renforcée des enjeux de développement durable au sein de sa stratégie d'entreprise ainsi que de contribution concrète en faveur de la transition écologique et sociétale de ses territoires d'actions.

Cette démarche s'incarne dans le cadre de la Feuille de Route Développement durable 2017-2021 France[1] de SUEZ, qui définit 17 engagements opérationnels structurés autour de 4 axes stratégiques pour l'entreprise.

1. Contribuer à la transition environnementale des territoires

Acteur engagé en faveur de la préservation du capital naturel, SUEZ Eau France développe des solutions concrètes en faveur de la transition écologique des territoires.

La préservation de la ressource en eau est au cœur même de nos activités. Développer et mettre à disposition des eaux alternatives constitue un enjeu fort dans un contexte d'adaptation aux conséquences du changement climatique. SUEZ Eau France propose ainsi des solutions comme la réutilisation des eaux usées pour l'arrosage d'un golf par exemple, ou encore la réalimentation de nappes phréatiques.

Agir en faveur de la préservation de la biodiversité constitue un axe structurant de la démarche de SUEZ Eau France. En tant que capital naturel des territoires où nous opérons mais aussi en tant que fournisseur de services écosystémiques, la préservation de la biodiversité repérsente un enjeu fondamental de nos métiers, dans un contexte d'adaptation au changement climatique. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur. Dans ce cadre, SUEZ a défini une stratégie et un plan d'actions permettant d'opérationnaliser cet enjeu au sein de ses activités. L'entreprise poursuit par ailleurs une participation active au sein d'initiatives multi-acteurs tant nationales qu'internationales sur cet enjeu.

Dès 2013, SUEZ s'est engagé dans la « Stratégie nationale pour la biodiversité », définie par l'Etat Français. Dans la continuité de cette démarche, SUEZ a réaffirmé son engagement à la SNB à travers l'adhésion en décembre 2019 au dispositif **Entreprises Engagées pour la Nature – Act4nature France**, porté par l'Office Français pour la biodiversité (OFB).

En 2018, SUEZ a rejoint ***Act4nature***, une initiative lancée par le réseau d'entreprises « EpE » (Entreprises pour l'Environnement), visant à mobiliser les acteurs économiques dans la protection de la biodiversité à tavers 10 engagements communs et la définition d'engagements datés-chiffrés propres à chaque entrepris. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ a notamment réaffirmé ses engagements de prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble de sa chaîne de valeur et d'intégration de la biodiversité terrestre et marine dans ses programmes de recherche et d'innovation. SUEZ a également réaffirmé ses engagements au sein de ***Act4nature International***, dans le cadre

[1] http://feuillederoute2017-2021.suez.com

de la poursuite de l'initiative à une échelle mondiale, en amont de la Conventon sur la Diversité Biologique de 2020.

Afin de concrétiser ses engagements, SUEZ développe également différents partenariats de recherche et collabore avec des structures reconnues de la société civile, afin de déployer des initiatives innovantes et collaboratives.

En 2019, SUEZ a rejoint le Club ***« B4B+ »*** (Club des Entreprises pour une Biodiversité Positive), piloté par **CDC biodiversité** afin de participer à la définition d'une méthodologie d'évaluation de l'empreinte biodiversité appliquée à la chaine de valeur des entreprises.

Depuis 2008, SUEZ bénéficie du soutien de l'expertise du **Muséum National d'Histoire Naturelle**, via un programme partenarial d'études et de recherche visant à créer des indicateurs de biodiversité adaptés à ses activités, étudier l'insertion des sites de SUEZ au sein des réseaux écologiques à travers la réalisation d'une thèse doctorale et valoriser les données de biodiversité issues des sites gérés par le Groupe.

En 2018, SUEZ a signé, avec le **WWF France,** un partenariat encourageant le **développement des villes durables**, dans le cadre de l'initiative « Réinventer les villes » du WWF France. L'objectif est d'accélérer la réduction de l'empreinte écologique des villes et des territoires en misant sur une gestion durable des ressources.

Enfin, SUEZ développe des projets innovants en lien avec ses activités, afin de contribuer de manière simultanée à l'adaptation aux effets du changement climatique ainsi qu'à la préservation du capital naturel local. SUEZ propose par exemple la mise en œuvre de **solutions fondées sur la nature**, comme les zones de rejets végétalisées ou les zones Libellule©, contribuant simultanément à l'amélioration du fonctionnement des écosystèmes et à l'élimination des micropolluants.

2. Promouvoir et soutenir le développement économique local

En tant qu'acteur économique, SUEZ Eau France contribue au développement de ses territoires d'implantation en collaborant avec son écosystème local, que ce soit en lien avec les enjeux de l'emploi, de l'insertion socio-économique ou encore de l'innovation.
SUEZ Eau France s'engage ainsi à favoriser l'emploi local, en travaillant notamment avec des entreprises locales et des entrepreneurs sociaux et environnementaux dans le cadre de sa politique d'achats responsables, ou encore en collaborant avec les acteurs locaux de l'emploi (missions locales, Pôle Emploi…).

Pour favoriser l'insertion, SUEZ Eau France est partenaire du programme **« 100 chances, 100 emplois »** initié par Schneider Electric. L'objectif est de faciliter l'accès à l'emploi de jeunes de 16 à 26 ans issus des quartiers sensibles, en proposant un parcours d'intégration très structuré, dont une phase de coaching dispensée par les entreprises partenaires. Les jeunes sont ainsi conseillés par des salariés en activité, en complément de l'accompagnement dont ils bénéficient par la Mission locale.

SUEZ Eau France est également partenaire de l'association **Nos Quartiers ont du Talent** (NQT). Véritable facilitateur d'insertion professionnelle, engagé pour l'égalité des chances, NQT pilote l'insertion professionnelle des jeunes demandeurs d'emploi diplômés de l'enseignement supérieur, âgés de moins de 30 ans, issus des quartiers prioritaires de la ville, zones de revitalisation rurales ou de milieux sociaux modestes. Il repose sur un réseau unique et novateur de professionnels expérimentés et en activité.

Enfin, dans le cadre de la Direction de l'Innovation Sociale, le programme **Maison pour Rebondir**, créé en 2012 par SUEZ à Bordeaux, contribue à l'emploi et au développement économique local : de façon directe en favorisant le recrutement de populations éloignées de l'emploi, et de façon indirecte en développant de nouveaux services avec des acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire.

Dans le cadre de ses engagements, SUEZ met également l'accent sur la sensibilisation à nos métiers, notamment dans les Quartiers Prioritaires de la Ville au travers du **programme PAQTE**. Sur l'année scolaire 2018/2019, ce sont ainsi 640 collégiens des QPV qui ont été accueillis en stage.

3. Favoriser la solidarité, réduire les fragilités et mobiliser autour des enjeux sociétaux

Permettre un accès aux services essentiels pour tous implique de mettre en place des dispositifs d'accessibilité et d'accompagnement au plus près des enjeux des usagers.

L'accessibilité aux services est un point essentiel de la politique clientèle de SUEZ Eau France. A ce titre, nous déployons différents outils et actions partenariales favorisant la prise en compte de tous les types de vulnérabilité existantes, que celle-ci soit physique, culturelle, financière ou encore technologique.
Cet engagement se concrétise notamment à travers la mise à disposition de services pour que nos clients aveugles, malvoyants, sourds ou malentendants puissent accéder au service client, selon des dispositifs adaptés à leurs besoins. Ces services sont développés dans le cadre de partenariats avec des structures spécialisées.
Depuis 2014, **Acceo,** entreprise spécialisée dans l'accessibilité met à disposition des clients sourds ou malentendants, des services de traduction adaptés. SUEZ Eau France a ainsi été la première entreprise du secteur de l'eau et de l'assainissement à proposer un tel service.
Aujourd'hui, Acceo nous aide à être toujours plus inclusifs grâce au déploiement en cours dans nos accueils d'une application permettant la traduction des informations clients au bénéfice des personnes non-francophones.

L'accompagnement des clients fragiles, ou en situation de précarité, constitue également un axe important de notre engagement responsable. Les actions engagées par SUEZ Eau France reposent sur le dialogue avec les acteurs locaux, dans le cadre de partenariats gagnant-gagnant, et la mise en œuvre d'actions au plus près des usagers :

- Une méthodologie de **cartographie de la précarité hydrique**, développée par le LyRE, centre de recherche de SUEZ implanté à Bordeaux, permet d'identifier, sur un périmètre géographique donné, les quartiers au sein desquels l'accompagnement à un meilleur usage de l'eau et à une meilleure maîtrise des budgets est prioritaire. Elle permet d'orienter les plans d'actions et de créer les outils les plus adaptés au regard des enjeux des usagers.
- Par ailleurs, des équipes sont spécialement formées à l'accompagnement des publics fragiles. La **Mission Solidarité Eau**, une équipe de SUEZ dédiée dans les territoires, a ainsi pour objectif de développer des liens avec les acteurs locaux pour la lutte contre la précarité hydrique. Elle collabore avec les acteurs sociaux locaux, comme les CCAS par exemple, et gère les dispositifs d'accompagnement mis en œuvre comme la contribution aux Fonds de Solidarité Logement.

La mise en place de partenariats avec les acteurs locaux de médiation sociale contribue fortement à l'accès aux services pour tous. Elle renforce les opportunités d'identifier les clients fragiles et améliore la qualité du service délivré. C'est pourquoi, SUEZ est partenaire de **l'Union Nationale des PIMMS (Points Information Médiation Multi-Services)**.

Enfin, favoriser la solidarité et contribuer aux enjeux sociétaux implique de mobiliser tous les acteurs, au premier rang desquels les collaborateurs de SUEZ Eau France. Aussi, l'accent est mis sur l'engagement des collaborateurs dans le cadre d'actions de mécénat et de bénévolat de compétences.

Que ce soit dans le cadre d'actions de parrainage/marrainage de personnes éloignées de l'emploi, de présentations métiers auprès de collégiens issus des QPV, ou encore d'actions ponctuelles de ramassage de déchets, nos collaborateurs sont les premiers acteurs de l'engagement durable de SUEZ Eau France en faveur des territoires.

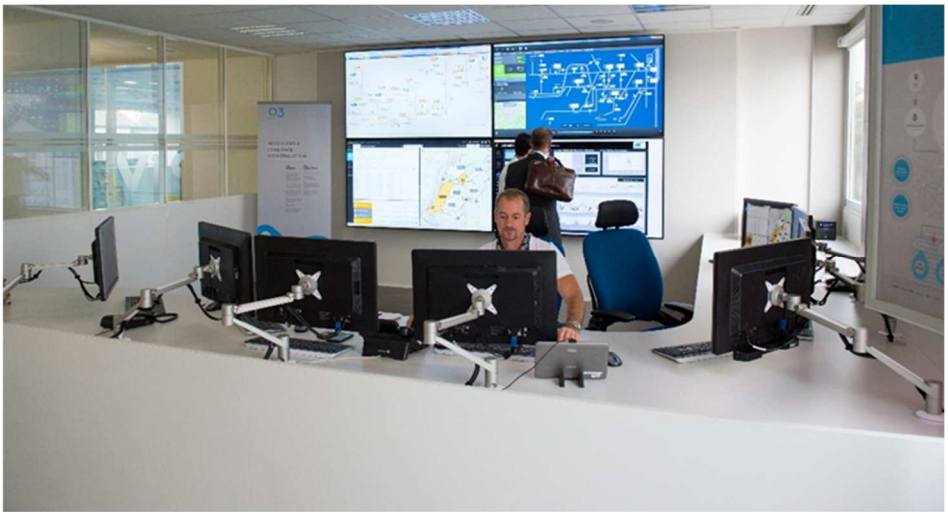
# 5.5 Nos offres innovantes

## 5.5.1 Notre organisation VISIO

Véritables tours de contrôle, les centres VISIO pilotent et supervisent les réseaux d'eau et d'assainissement en temps réel.
En 2014 SUEZ inaugurait son premier centre de pilotage intelligent en région lyonnaise, en 2019 100% du territoire français est couvert par l'un des 15 centres VISIO.

Fin 2017, le premier VALOVISIO a vu le jour à Caluire-et-Cuire près le Lyon. VALOVISIO pilote les services aux entreprises des régions Auvergne-Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur, et permet aux clients de SUEZ de bénéficier d'un service optimisé et parfaitement adapté à leurs besoins, d'une traçabilité de leurs flux et d'une plus grande réactivité à leurs demandes.

Les centres VISIO et VALOVISIO sont pleinement au service de la révolution de la ressource.



### 5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

**Aquadvanced® Assainissement** constitue une gamme d'outils alimentée en temps réel par des données météorologiques et de mesures de débits qui permet d'optimiser la gestion des eaux pluviales. En mobilisant les capacités de stockage au bon endroit et au bon moment, ils permettent d'anticiper et de traiter automatiquement les épisodes pluvieux sévères, d'éviter la saturation des réseaux d'assainissement ainsi que les débordements polluants. Ils permettent ainsi de prévenir le risque d'inondation et de minimiser l'impact des rejets sur la qualité du milieu naturel. Ils constituent également un outil d'aide à la décision pour la mise en place d'une gestion anticipée du risque sanitaire pour les eaux de baignade.

**Aquadvanced® Hydraulique et Aquadvanced® Qualité** sont des outils modulaires qui optimisent l'ensemble des indicateurs de performance des réseaux d'eau potable (le débit, le rendement, la pression, la qualité), grâce à des capteurs surveillant la qualité et les caractéristiques hydrauliques du réseau en temps réel. Ils assurent une analyse multicritère des données collectées et permettent de déclencher rapidement une gestion des événements détectés (fuites, chutes du niveau de pression) pour déclencher les interventions des équipes.

**Aquadvanced® Energie et Aquadvanced® Forage** sont des outils d'analyse et d'anticipation du fonctionnement des installations de pompage d'eau potable qui visent à optimiser la consommation énergétique et pérenniser le patrimoine.

En 2019, la gamme ON'connect® s'étoffe :

**ON'connect coach :** propose aux consommateurs une surveillance quotidienne des consommations et des alertes en cas de suspicion de fuites.

**ON'connect switch** : un outil de pilotage adapté à tous les sites ou bâtiments à forte consommation d'eau. **ON'connect™ switch** allie un disjoncteur d'eau intelligent et breveté à un logiciel de gestion. Le système analyse les consommations et détecte les fuites en temps réel, permettant aux clients d'être alertés et d'agir immédiatement en coupant l'eau à distance afin de protéger leurs infrastructures contre un éventuel dégât des eaux.

VILLE DE DEMAIN

Partenaire historique des villes, leader de l'économie circulaire et engagé dans la révolution digitale, SUEZ accompagne les villes dans leur transformation.

- **Dijon Métropole met en service un projet inédit de smart city en France. J**eudi 11 avril 2019 : Dijon métropole met en service un projet inédit de smart city qui s'appuie sur la gestion à distance, depuis un poste de pilotage connecté, de l'ensemble des équipements urbains des 23 communes du territoire.

- **Angers Loire Métropole : premier "territoire intelligent" de France**. Pour devenir le modèle français du territoire intelligent, Angers Loire Métropole a choisi le groupement piloté par ENGIE Solutions, marque du Groupe leader de la transition zéro carbone associé à SUEZ, La Poste et au Groupe VYV.

**Des solutions pour améliorer la qualité de l'air**

En 2019, SUEZ a présenté les résultats concluants des premières expérimentations du « puits de carbone » et annoncé la création d'un « Pôle Air ». Le puits de carbone a démontré son efficacité tant en milieu industriel qu'urbain :

- En milieu industriel : à la station d'épuration de Colombes (SIAAP), l'expérimentation visait à déterminer la capacité des micro-algues à capter l'excès de CO2 contenu dans les fumées. Après deux ans, les résultats sont à la hauteur des attentes : le bilan carbone est positif, les micro-algues produisent de l'énergie verte en station d'épuration et les projections prévoient une quantité de CO2 économisée équivalente à 75 arbres par m3.

- En milieu urbain : place Hélène et Victor Basch à Paris, elle avait pour objectif de tester la capacité du dispositif à fixer les particules fines (PM10) et le dioxyde d'azote (NO2). Là-aussi, les résultats sont probants : les taux d'abattement sur ces 2 paramètres sont en moyenne de 50 à 75%. En sortie de dispositif, l'air traité est ainsi d'une qualité supérieure aux recommandations de l'OMS.

Depuis juin 2019 SUEZ, en collaboration avec la RATP, expérimente la solution « IP'Air » à la station du métro parisien Alexandre Dumas (ligne 2). Cette technologie permet de capter les particules fines (PM10 et PM2,5) de l'air ambiant par un système d'ionisation positive. A l'issue de ce pilote, le Groupe sera prêt à proposer le dispositif aux services publics et aux usagers des métropoles françaises et internationales.

# 5.6 Nos actions de communication

## 5.6.1 Les actions de communications pour SUEZ eau France

- **A l'occasion du G7** à Biarritz du 24 au 26 août 2019, SUEZ a assuré la gestion des ressources de cet évènement international, en sécurisant l'alimentation en eau et avec l'offre BatiRIM® qui a permis de maximiser le réemploi et le recyclage des déchets de chantier. SUEZ a développé, en partenariat avec Terracycle, des nattes de plage à partir de plastique recyclé dont la moitié est issue des collectes sur les plages. Plus de 1500 nattes ont été distribuées à cette occasion.

- Les 13 et 14 septembre 2019, SUEZ a organisé sa **deuxième édition des journées de l'innovation**, des journées portes ouvertes pour rendre visible l'invisible au plus grand nombre et montrer comment ses métiers évoluent avec les technologies, le numérique et l'internet des objets. A cette occasion plus de 70 sites : centre de tri, usine d'eau potable, station d'épuration, centre de supervision … ont ouverts leurs portes. Plus de 6 300 visiteurs ont ainsi pu découvrir les coulisses de l'eau et du recyclage.

- **Le salon des maires et des collectivités locales** est un salon incontournable regroupant les grands acteurs de la commande publique avec l'ensemble de leurs partenaires. Lors de la dernière édition du 19 au 21 novembre 2019, ce fut l'occasion pour SUEZ de mettre en avant son savoir-faire et ses solutions innovantes pour améliorer la qualité de l'air.

- **A l'occasion de la COP 25 à Barcelone en Espagne du 2 au 13 décembre**

  - Le Groupe SUEZ réaffirme son ambition dans la lutte contre le dérèglement climatique, en s'inscrivant dans la trajectoire 1,5°C recommandée par le Groupe d'Experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat (GIEC), tout en accélérant son engagement en faveur de la protection de la ressource en eau et des océans. SUEZ ambitionne de réduire de 45% ses émissions de gaz à effet de serre en 2030 contre – 30% auparavant, afin d'aligner ses objectifs sur la trajectoire 1,5°C.

  - Le Groupe a également pour objectif d'éviter à ses clients l'émission de 20 millions de tonnes de CO2 annuelle à l'horizon 2030, contre 10 actuellement, en développant des solutions d'économie circulaire au service des collectivités et des industriels.

  - SUEZ a d'ores et déjà dépassé son objectif de multiplier par 3 sa capacité de production d'eaux alternatives d'ici 2030, afin de préserver la ressource en eau face aux conséquences du dérèglement climatique.

  - Le Groupe s'engage à mettre au service de ses clients des solutions 100% durables et innovantes. A Santiago du Chili, la station d'épuration de la Farfana, récompensée lors de la COP24 par le Prix Momentum for Change des Nations Unies, a ainsi été transformée en biofactory.

  - La préservation des océans fait également partie des ambitions climat de SUEZ depuis de nombreuses années. Le Groupe développe des solutions permettant d'anticiper les pollutions d'origine terrestre, notamment au niveau des stations d'épuration, et renforce le tri et la valorisation des déchets plastiques.

- **SUEZ4océan :** En 2019 SUEZ poursuit son engagement en faveur de la préservation des océans, au travers d'actions et partenariats.

- Pour la 2e année consécutive, SUEZ a soutenu Stéphane Le Diraison, aux côtés de Bouygues Construction et de la ville de Boulogne-Billancourt. Le skipper, fortement impliqué dans la préservation des océans, a participé à la Transat Jacques-Vabre, une course transatlantique en double, partie du Havre le 27 Octobre.
- Du 29 juin au 10 juillet SUEZ a participé à Nantes à l'évènement la Mer XXL en proposant aux visiteurs de vivre une expérience immersive dans un espace dédié à la protection des océans.
- SUEZ a imaginé un dispositif de communication digitale du 15 juillet au 15 août pour sensibiliser le grand public à la protection des océans avec #çaPlagePourToi. Cette campagne a mis en avant les équipes de SUEZ dans leurs missions quotidiennes de protection du littoral.
- Le 9 novembre 2019, SUEZ a organisé une collecte des déchets sur la plage de Bidart avec des ateliers pédagogiques animés par la Water Family. Cette collecte a été suivi par deux youtubeurs influenceurs @AlexVizeo et @CleanWalker.off.

- **SUEZ préserve la montagne :** SUEZ s'engage aux côtés des collectivités et des acteurs locaux pour préserver les milieux naturels et notamment la montagne été comme hiver, entre autres lors des pics d'affluence pendant les vacances scolaires. Durant la saison touristique d'hiver, SUEZ a communiqué sur les réseaux sociaux pour informer et sensibiliser les touristes à la préservation de la montagne avec le #positivealtitude.

Retrouvez nos actualités sur notre site http://www.suez.fr

**Les actualités commerciales 2019 de SUEZ en France**

En 2019, SUEZ a renforcé ses activités dans l'hexagone et a su conquérir ou reconquérir de nombreux contrats grâce à une politique d'innovation ambitieuse et différenciante au service de ses clients pour une économie plus circulaire.

**Activités Eau**

- **SUEZ recycle les eaux usées du Cap d'Agde** (Hérault) : L'une des premières références de REUSE en France, cette solution innovante permettra d'économiser 200 000 m3 d'eau potable en période estivale.

- **Nouvelle Calédonie : SUEZ renouvelle deux contrats de distribution d'eau potable.** Les communes de Païta et du Mont-Dore, en Nouvelle-Calédonie, ont renouvelé leur confiance à la Calédonienne des Eaux (CDE), filiale du Groupe SUEZ, en lui confiant le service de distribution de l'eau potable.

- **4ème usine d'adoucissement collectif de l'eau potable de l'ouest parisien :** cette nouvelle unité d'adoucissement au Pecq dans les Yvelines est le résultat d'une coopération exemplaire entre SUEZ et les collectivités locales, au bénéfice des 400 000 consommateurs desservis par l'usine.

- **Le Syndicat des eaux du Valenciennois (Nord) et SUEZ mettent en service une unité d'adoucissement de l'eau.** 1ère unité de traitement du calcaire par filtration membranaire sur le Valenciennois. D'ici fin 2021, deux unités complémentaires seront mises en service afin de desservir l'ensemble de l'agglomération en eau plus douce.

**Activités Recyclage et Valorisation**

- **Le Syndicat Intercommunal pour le Traitement et la Valorisation des Déchets (SITREVA**) renouvelle sa confiance à SUEZ en lui confiant la concession de service public et de travaux

pour **l'exploitation de l'Unité de Valorisation Énergétique (UVE) de Ouarville en Eure-et-Loir**. Ce nouveau contrat prévoit, grâce à la mise en place de nouvelles innovations, d'améliorer les performances énergétique et environnementale du site et de développer l'économie circulaire et solidaire du territoire. L'UVE bénéficiera des dernières solutions digitales dédiées à l'industrie, pour une exploitation et un fonctionnement optimisés.

- **SUEZ et POINT.P, filiale de Saint-Gobain, s'associent pour simplifier la reprise des déchets de chantier,** en lançant un nouveau service de collecte : batireprise. Unique en France, ce dispositif accompagne les artisans dans le respect de leurs obligations de tri. Il va au-delà de la législation actuelle en termes de récupération et de recyclage des déchets de chantier et anticipe le projet de loi anti-gaspillage.

- **La Métropole de Lyon confie l'exploitation de l'unité de traitement et de valorisation des déchets au Groupe SUEZ.** L'offre présentée par SUEZ a notamment été retenue grâce aux garanties apportées par le plan global de modernisation de l'usine, permettant une exploitation encore plus performante de l'installation**.**

- **SUEZ et LyondellBasell s'associent à Samsonite, pour produire la première collection de valises fabriquée à partir de plastiques recyclés.** En alliant leurs expertises en matière de Recyclage & Valorisation et de production de plastique, SUEZ et LyondellBasell ont collaboré avec le fabricant de bagages afin de concevoir cette innovation inédite dans le monde de l'industrie.

# 6 | Glossaire

Copyright : Bruno Ramirez

# PRINCIPALES DÉFINITIONS

## A

- **Abandon de créance**
  Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.

- **Abonné (ou client)**
  Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation).
  L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

- **Abonné domestique ou assimilé**
  Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.

- **Abonnement**
  L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement autonome).

- **Accessoires**
  Organe connecté au réseau eau : purge, ventouse, vanne, clapet.

- **Appareil de fontainerie**
  Organe de distribution d'eau de type : poteau d'incendie, fontaine, borne de puisage, bouche d'incendie, bouche de lavage, bouche d'arrosage.

- **Autorité organisatrice**
  Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

## B

- **Branchement eau**
  Tuyau connecté à la canalisation publique et permettant la distribution d'eau. Il est caractérisé par son diamètre et son matériau.

## C

- **Certification ISO 9001**
  Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.

- **Certification ISO 14001**
  Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

- **Clapet anti-retour**
  Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.

- **Conduite d'adduction**
  Conduite qui relie les ressources et les usines de traitement aux réservoirs et/ou zones de consommation, normalement sans branchements directs pour les consommateurs.

- **Conduite principale**
  Conduite maîtresse assurant le transport de l'eau dans une zone à alimenter (normalement sans branchements directs pour les consommateurs).

- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**
  Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, …) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.

- **Commission départementale Solidarité Eau**
  Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.

- **Compteur**
  Compteur d'eau froide ou d'eau chaude, en comptage de tête ou en divisionnaire : c'est un dispositif de comptage qui est précédé d'un robinet et peut être équipé d'un clapet anti-retour. Il constitue la limite de responsabilité de l'entreprise et est caractérisé par son diamètre.

## D

- **Débitmètre**
  Appareil destiné à mesurer le débit d'un fluide, liquide ou gazeux. Le débitmètre peut être utilisé soit pour faire de la sectorisation de réseau d'eau potable, soit pour mesurer précisément la consommation de gros abonnés (usines, hôpitaux).

- **Détendeur**
  Appareil qui, monté sur une installation de vapeur, d'eau ou de gaz, a pour rôle de maintenir constante la pression en aval, pour toute valeur supérieure de la pression en amont.

- **Disconnecteur**
  Appareil qui empêche les retours d'eau des parties privatives vers le réseau public de distribution d'eau potable. C'est un dispositif de sécurité pour protéger le réseau d'alimentation d'eau.

## E

- **Échantillon**
  Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).

- **Émetteur**
  Système électronique connecté au compteur permettant la télérelève ou la radiorelève de son index.

## H

- **Habitant**
  Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire (habitant saisonnier) sur le territoire d'une collectivité.

- **Habitant desservi**
  Personne domiciliée de manière permanente ou temporaire sur le territoire d'une collectivité dans une zone où elle est soit raccordée soit raccordable aux installations du service public d'eau ou d'assainissement collectif, soit non raccordée avec dérogation. Dans le cas de l'assainissement non collectif, il s'agit d'une personne domiciliée sur une zone délimitée comme étant une zone couverte par un service d'assainissement non collectif.

## I

- **Indice linéaire de perte (ILP)**
  ILP = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/longueur du réseau/365 jours.
  L'unité est en m3/km/j)

- **Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)**
  ILVNC = (volume MED-volume comptabilisé)/longueur du réseau/365 ou 366
  ou (volume MED-volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit")/longueur du réseau/365 ou 366. Il est différent de l'Indice Linéaire de Perte (ILP), car il intègre, en tant que pertes, les volumes sans comptage et les volumes de service du réseau, alors que l'ILP les décompte. Il est peu utilisé actuellement dans les contrats L'unité est en m3/km/j).

## L

- **Linéaire de réseau de desserte**
  Longueur des canalisations de desserte en eau potable du périmètre affermé excluant le réseau de transport, mesurée depuis le point de sortie des unités de potabilisation, jusqu'aux points de raccordement des branchements ou points de livraison à d'autres services.

## M

- **Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N**
  Somme due et non recouvrée au 31 décembre de l'année N sur les factures émises au titre de l'année N-1.

## N

- **Nombre d'abonnements**
  Nombre d'abonnés desservis en eau c'est à dire les abonnés domestiques et assimilés et les autres abonnés (industriels, …).

- **Nombre d'habitants**
  Population INSEE desservie sur la base de la population des communes et de leur population totale majorée définie en application de l'article L. 2334-2 du code général des collectivités territoriales.

## P

- **Perte apparente**
  Volume d'eau non facturé pour les raisons suivantes : vol d'eau, compteur bloqué ou à l'envers, pertes clientèle (fichier client pas à jour, gestion des inactifs, branchement neuf non créé en clientèle, …).

- **Perte réelle**
  Volume d'eau perdu sur conduite de transfert, de distribution, sur branchement et réservoir.

- **Poteau incendie**
  Il permet aux services de lutte contre l'incendie (pompiers) de puiser l'eau du réseau. On parle aussi de bouche incendie.

- **Prélèvement**
  Un prélèvement correspond à l'opération permettant de constituer un ou plusieurs échantillons cohérents (un échantillon par laboratoire) à un instant donné (ou durant une période donnée) et à un endroit donné (1 prélèvement = n échantillons).

- **Prélocalisation**
  Après avoir sectorisé un réseau de distribution d'eau potable, la prélocalisation des fuites d'eau permet de repérer avec plus de précisions la zone du réseau où se situe la fuite. Généralement exécutée la nuit, la prélocalisation consiste à fermer successivement et à intervalle régulier les vannes de sectionnement du secteur d'étude et de vérifier au compteur situé à l'entrée de la zone de sectorisation le débit de nuit.

- **Purge**
  Placée au point bas du réseau de distribution d'eau potable elle permet la vidange des conduites.

## R

- **Réclamation**
  Toute expression de mécontentement adressée à un organisme, concernant ses produits ou le processus même de traitement des réclamations, à laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue. L'ensemble des réclamations reçues par courrier, par téléphone, par internet, par fax ou lors d'une visite en agence.

- **Regard**
  Ouvrage compact permettant de loger le dispositif de comptage et d'y avoir accès.

- **Régulateur de débit**
  Soupape placée sur une conduite sous pression dont l'ouverture est limitée par un dispositif réglable, de manière à limiter le débit à une certaine valeur.

- **Rendement**
  Rendement = (volume consommé autorisé+volume vendu en gros)/(volume produit+volume acheté en gros)
  Ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)+volume consommateur sans comptage+volume de service réseau+volume vendu en gros)/(volume MED+volume vendu en gros)
  L'unité est en %.
  Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.

- **Réseau de desserte**
  Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression l'eau potable issue des unités de potabilisation ou branchements.

- **Réseau de distribution**
  Le réseau de distribution est constitué du réseau de desserte défini ci-dessus et des conduites de branchements.

## S

- **Stabilisateur d'écoulement**
  Le stabilisateur d'écoulement permet d'atténuer les perturbations hydrauliques liées à la présence d'un accident de canalisation (coude, vanne, réduction) en amont d'un compteur d'eau.

- **Stabilisateur de pression**
  Le régulateur de pression va maintenir une pression d'eau en aval constante suivant la valeur que l'on aura réglée. Cette pression ne variera pas quelle que soit la consommation des abonnés. En revanche, la pression en amont du régulateur de pression va quant à elle varier.

## V

- **Vanne**
  Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).

- **Vidange**
  Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.

- **Ventouse**
  Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les points hauts du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.

- **Volume comptabilisé - E**
  Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, …), qu'ils soient facturés ou non.

- **Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage) - F**
  Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).

- **Volume consommé autorisé - H**
  Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.

- **Volume exporté - C**
  Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit (vers contrat LDEF ou non).

- **Volume importé - B**
  Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).

- **Volume livré au réseau (VLAR)**
  Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).

- **Volume prélevé – A'**
  Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.

- **Volume produit - A**
  Le volume produit correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel auquel on soustrait les besoins usine. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.

- **Volume de service production – A''**
  Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.

- **Volume de service du réseau - G**
  Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).

- **Volume mis en distribution (VMED)**
  Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

- **Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)**
  Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.

- **Voirie**
  Zone de circulation, chaussée ou trottoir sur laquelle se trouvent des affleurants (bouche à clé, tampon, regard).

# LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

*Source : Observatoire National des services d'eau et d'assainissement*

Les indicateurs du service de l'eau potable sont au nombre de 15, dont 3 indicateurs descriptifs et 12 indicateurs de performance. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis la protection des points de prélèvement jusqu'à la qualité de l'eau distribuée, en passant par la performance du service à l'usager. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, du captage à la distribution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social.

## 1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**
  Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D102.0)**
  Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :
  - la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
  - les redevances/taxes
  - le montant facture 120 m³

  Formule = (montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités+montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif)+montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1)/120

- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**
  Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

## 2. Indicateurs de performance

- **Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité (code P101.1 et P102.1)**

**A. Pour ce qui concerne la microbiologie :**

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/jour : pourcentage de prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses microbiologiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant moins de 5 000 habitants ou produisant moins de 1 000 m³/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.

Formule = (1-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques)x100

**B. Pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques :**

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m³/jour : pourcentage des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses physico-chimiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m³/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.
- identification des paramètres physico-chimiques à l'origine de la non-conformité.

Formule = (1-nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes/nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques)x100

- **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (code P103.2B)**

Cet indicateur évalue, sur une échelle de 0 à 120, à la fois :

- le niveau de connaissance du réseau et des branchements.
- l'existence d'une politique de renouvellement pluriannuelle du service d'eau potable.

Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plans des réseaux (partie A - 15 points), à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux (partie B - 30 points) et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C - 75 points).
L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C décrites ci-dessous et avec les conditions suivantes :

- Les 30 points d'inventaire des réseaux (partie B) ne sont comptabilisés que si les 15 points des plans de réseaux (partie A) sont acquis.
- Les 75 points des autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C) ne sont comptabilisés que si au moins 40 des 45 points de l'ensemble plans des réseaux et inventaire des réseaux (parties A + B) sont acquis.

**Partie A : plan des réseaux (15 points)**

- 10 points : existence d'un plan des réseaux de transport et de distribution d'eau potable mentionnant, s'ils existent, la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs généraux de mesures.
- 5 points : définition d'une procédure de mise à jour du plan des réseaux afin de prendre en compte les travaux réalisés depuis la dernière mise à jour (extension, réhabilitation ou renouvellement de réseaux).

**Partie B : inventaire des réseaux (30 points)**

- 10 points acquis si les deux conditions précédentes (partie A) sont remplies :
  - existence d'un inventaire des réseaux identifiant les tronçons de réseaux avec mention du linéaire de la canalisation, de la catégorie de l'ouvrage définie ainsi que de la précision des informations cartographiques et pour au moins la moitié du linéaire total des réseaux, les informations sur les matériaux et les diamètres des canalisations de transport et de distribution.
  - la procédure de mise à jour du plan des réseaux est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.
- de 1 à 5 points supplémentaires : les informations sur les matériaux et les diamètres, sont rassemblées pour la moitié du linéaire total des réseaux. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.
- de 0 à 15 points supplémentaires : l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose des tronçons identifiés à partir du plan des réseaux, la moitié (50 %) du linéaire total des réseaux étant renseigné. Un point supplémentaire est attribué chaque fois que sont renseignés 10 % supplémentaires du linéaire total.

**Partie C : autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 points)**

- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie, ...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux.
- 10 points supplémentaires : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution.
- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux mentionne la localisation des branchements (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
- 10 points supplémentaires : un document mentionne pour chaque branchement les caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (seuls les services ayant la mission distribution sont concernés par cet item).
- 10 points supplémentaires : un document identifie les secteurs où ont été réalisées des recherches de pertes d'eau, la date de ces recherches et la nature des réparations ou des travaux effectués à leur suite.
- 10 points supplémentaires : maintien à jour d'un document mentionnant la localisation des autres interventions sur le réseau telles que réparations, purges, travaux de renouvellement.
- 10 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans).
- 5 points supplémentaires : existence et mise en œuvre d'une modélisation des réseaux, portant sur au moins la moitié du linéaire de réseaux et permettant notamment d'apprécier les temps de séjour de l'eau dans les réseaux et les capacités de transfert des réseaux.

- **Rendement du réseau de distribution (code P104.3)**

C'est le rapport entre le volume d'eau consommé par les usagers (particuliers, industriels) et le service public (pour la gestion du dispositif d'eau potable) et le volume d'eau potable d'eau introduit dans le réseau de distribution. Le rendement est exprimé en pourcentage.
Formule = (volume consommé autorisé+volume exporté)/(volume produit+volume importé)

- **Indice linéaire des volumes non comptés (code P105.3)**

L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage. L'indice est exprimé en m³/km/jour.
Formule = (volume mis en distribution-volume comptabilisé)/365/longueur de réseau (hors linéaires de branchements)

- **Indice linéaire de pertes en réseau (code P106.3)**

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m³/km/jour.
Formule = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/365/longueur de réseau de distribution (hors linéaires de branchements)

- **Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (code P107.2)**

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.
Formule = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur)/linéaire de réseau hors branchementsx20

- **Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (code P108.3)**

Cet indicateur traduit l'avancement des démarches administratives et de terrain mises en œuvre pour protéger les points de captage. La valeur de cet indice est comprise entre 0 et 100 %, avec le barème suivant :

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique 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)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

Formule = moyenne pondérée de l'indice d'avancement de la protection de chaque ressource par le volume produit par la ressource

- **Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code P109.0)**

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.
Formule = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/(volume comptabilisé domestique+volume comptabilisé non domestique (facultatif)

- **Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées (code P151.1)**

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau impromptues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 habitants.
Formule = nombre d'interruptions de service non programmées/nombre d'abonnésx1000

- **Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés (code P152.1)**

Cet indicateur évalue l'efficacité du service d'ouverture des branchements de nouveaux abonnés. Il s'applique aussi bien aux branchements neufs qu'aux branchements existants. Il donne le pourcentage d'ouvertures réalisées dans le délai auquel s'est engagé le service d'eau potable (l'indicateur descriptif D151.0 rend compte de cet engagement).

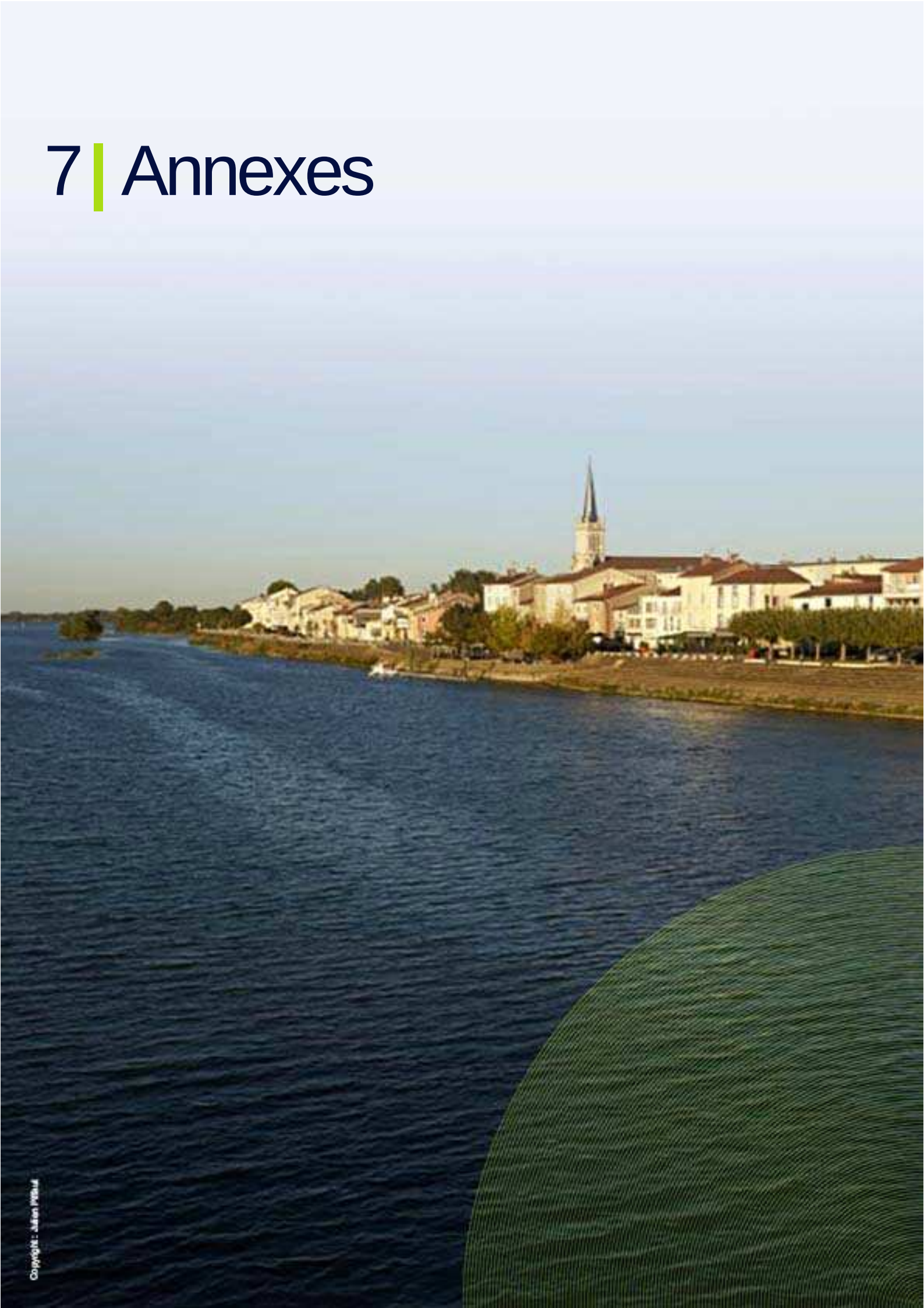
- **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code P154.0)**

Le taux d'impayés au 31 décembre de l'année N sur les factures d'eau de l'année N-1 exprimé comme le rapport des factures impayées sur le montant des factures d'eau émises par le service mesure l'efficacité des mesures de recouvrement.

- **Taux de réclamations (code P155.1)**

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés.
Formule = (nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur+nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité (facultatif))/nombre d'abonnésx1000

# 7 | Annexes



# 7.1 Annexe 1 - Synthèse réglementaire

## COMMANDE PUBLIQUE

**Entrée en vigueur du code de la commande publique**

Marchés publics

Les dispositions de l'ordonnance du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique s'appliquent aux marchés publics ainsi qu'aux contrats relevant de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1er avril 2019.

Concessions

Les dispositions de l'ordonnance s'appliquent aux contrats de concession pour lesquels une consultation est engagée ou un avis de concession est envoyé à la publication à compter du 1er avril 2019.

Toutefois, les dispositions de ce code relatives à leur modification s'appliquent aux concessions conclues ou pour lesquels une procédure a été engagée avant le 1er avril 2016 (date d'entrée en vigueur de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016).

Ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique, article 20 - Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique, article 16

**Seuils de procédure formalisée**

A compter du 1er janvier 2020 :

| **SEUILS APPLICABLES AUX MARCHES PUBLICS :** | |
|---|---|
| POUVOIRS ADJUDICATEURS | |
| Fournitures et services : | |
| a) Autorités publiques centrales sauf dans les cas du c) | 139 000 € HT |
| b) Autres pouvoirs adjudicateurs | 214 000 € HT |
| c) Fournitures des autorités publiques centrales dans le domaine de la défense pour des produits autres que ceux figurant à l'annexe 4 de l'appendice I de l'offre de l'Union européenne au titre de l'Accord sur les marchés publics (2) | 214 000 € HT |
| Travaux | 5 350 000 € HT |
| ENTITÉS ADJUDICATRICES | |
| Fournitures et services | 428 000 € HT |
| Travaux | 5 350 000 € HT |
| **SEUIL APPLICABLE AUX CONTRATS DE CONCESSION : 5 350 000 € HT** | |

Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique JORF n°0286 du 10 décembre 2019, texte n° 53, NOR : ECOM1934008V

**Seuil de dispense de procédure pour la passation des marchés publics**

Relève du seuil permettant aux acheteurs de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, de 25 000 à 40 000 euros hors taxes, pour la passation des marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1er janvier 2020.

Décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019 modifiant certaines dispositions du code de la commande publique relatives aux seuils et aux avances

**Protection des pièces couvertes par le secret des affaires devant le juge administratif**

- Création d'un « référé en matière de secret des affaires » au sein du code de justice administrative (art. 557-3) : « *Lorsqu'il est saisi aux fins de prévenir une atteinte imminente ou faire cesser une atteinte illicite à un secret des affaires, le juge des référés peut prescrire toute mesure provisoire et conservatoire proportionnée, y compris sous astreinte. Il peut notamment ordonner l'ensemble des mesures mentionnées à l'article R. 152-1 du code de commerce* ».
- Protection des pièces couvertes par le secret des affaires (CJA, art R. 611-30) : lorsqu'une partie produit une pièce ou une information dont elle refuse la transmission aux autres parties en invoquant la protection du secret des affaires, elle peut mettre en œuvre la procédure de soustraction de pièces au débat contradictoire prévue par l'article R. 412-2-1.

Décret n° 2019-1502 du 30 décembre 2019 portant application du titre III de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice et autres mesures relatives à la procédure contentieuse administrative

**Annexes du code de la commande publique**

Fixation de la liste des avis et arrêtés annexés au code de la commande publique, sous la forme d'un tableau (accompagné d'une grille de correspondance), au sein d'une annexe préliminaire :

| Numéro de l'annexe | Nom de l'annexe |
|---|---|
| Annexe n° 1 | Avis relatif à la liste des activités qui sont des travaux en droit de la commande publique |
| Annexe n° 2 | Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique |
| Annexe n° 3 | Avis relatif aux contrats de la commande publique ayant pour objet des services sociaux et autres services spécifiques |
| Annexe n° 4 | Arrêté fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution des contrats de la commande publique |
| Annexe n° 5 | Avis relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics |
| Annexe n° 6 | Arrêté fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde |
| Annexe n° 7 | Arrêté relatif aux fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs |
| Annexe n° 8 | Arrêté relatif aux exigences minimales des moyens de communication électronique utilisés dans la commande publique |
| Annexe n° 9 | Arrêté fixant la liste des renseignements et documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics |
| Annexe n° 10 | Avis relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse en matière de marchés publics |
| Annexe n° 11 | Arrêté relatif aux modalités de prise en compte des incidences énergétiques et environnementales des véhicules à moteur dans la passation des marchés publics |
| Annexe n° 12 | Arrêté relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique |
| Annexe n° 13 | Arrêté fixant les modèles de garantie à première demande et de caution personnelle et solidaire |
| Annexe n° 14 | Arrêté relatif au certificat de cessibilité des créances issues de marchés publics |
| Annexe n° 15 | Arrêté relatif aux données essentielles dans la commande publique |

| | |
|---|---|
| Annexe n° 16 | Arrêté relatif au fonctionnement et à la composition de l'observatoire économique de la commande publique |
| Annexe n° 17 | Arrêté relatif au recensement économique de la commande publique |
| Annexe n° 18 | Arrêté relatif aux comités consultatifs locaux de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics |
| Annexe n° 19 | Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des marchés publics et des accords-cadres de défense ou de sécurité |
| Annexe n° 20 | Arrêté précisant les modalités techniques d'exécution des éléments de mission de maîtrise d'œuvre confiés par des maîtres d'ouvrage publics à des prestataires de droit privé |
| Annexe n° 21 | Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession |

Arrêté du 22 mars 2019 portant l'annexe préliminaire du code de la commande publique, NOR ECOM1830218A

**Seuil de présentation des marchés publics des collectivités territoriales, de leurs groupements et de leurs établissements publics au contrôle de légalité**

Les articles L. 2131-2, L. 3131-2 et L. 4141-2 du code général des collectivités territoriales soumettent les marchés publics passés par les collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics à l'obligation de transmission au contrôle de légalité.

Ces articles renvoient à un seuil « défini par décret » : lorsque le montant du marché est inférieur à ce seuil, l'acte n'est pas soumis au contrôle de légalité.

Ce seuil était fixé à 209 000 € HT depuis 2015.

Il est désormais défini en prenant comme seuil de référence celui qui s'applique aux marchés publics de fournitures et de services passés par les pouvoirs adjudicateurs autres que les autorités publiques centrales selon l'une des procédures formalisées au sens de l'article L. 2124-1 du code de la commande publique, soit, au 1er janvier 2020, 214 000 € HT.

Décret n° 2019-1375 du 17 décembre 2019 relatif à la définition du seuil de présentation des marchés publics des collectivités territoriales et de leurs établissements publics au contrôle de légalité

**Actionnariat des entreprises publiques locales et compétences des collectivités territoriales**

- Par une décision du 14 novembre 2018, le Conseil d'Etat a jugé qu'une collectivité ou un groupement de collectivités territoriales ne peut participer à une société publique locale qu'à condition de détenir l'ensemble des compétences définies par l'objet social de la société concernée, sauf exception dans le cas où l'objet social de la société s'inscrit dans le cadre d'une compétence que la commune n'exerce plus du fait de son transfert, après la création de la société, à un EPCI (CE, 14 novembre 2018, n° 405628, syndicat mixte pour l'aménagement et le développement des Combrailles, Mentionné dans les tables du recueil Lebon).
- Le législateur est revenu sur cette interprétation en précisant qu'une collectivité territoriale ou un groupement peut participer au capital d'une société d'économie mixte locale (« *La réalisation de l'objet de ces sociétés concourt à l'exercice d'au moins une compétence de chacune des collectivités territoriales et de chacun des groupements de collectivités territoriales qui en sont actionnaires* », CGCT, art. L. 1522-1, 3°) ou d'une société publique locale (« *Lorsque l'objet de ces sociétés inclut plusieurs activités, celles-ci doivent être complémentaires. La réalisation de cet objet concourt à l'exercice d'au moins une compétence de chacun des actionnaires* », CGCT, art. L. 1531-1) dès lors qu'il détient au moins l'une des compétences correspondant aux missions, et donc à l'objet social, de la société.
- La loi précise que ces dispositions s'appliquent aux sociétés constituées antérieurement à sa date de publication, sous réserve des décisions de justice passées en force de chose jugée.

Loi n° 2019-463 du 17 mai 2019 tendant à sécuriser l'actionnariat des entreprises publiques locales

**Affacturage inversé dans les contrats de la commande publique**

La loi « Pacte » vient définir et encadrer le recours à l'affacturage inversé dans les marchés publics : « *Les acheteurs mentionnés à l'article L. 1210-1 du code de la commande publique peuvent, avec l'accord du fournisseur, demander à un établissement de crédit, une société de financement ou un FIA mentionné à l'article L. 313-23 du code monétaire et financier d'assurer le paiement anticipé de certaines de ses factures.*

*L'acquisition des créances par l'établissement de crédit, la société de financement ou le FIA s'opère par cession de créance ou subrogation conventionnelle.* »
Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises (PACTE)

**Contrepartie financière aux modifications demandées par l'acheteur dans les marchés publics de travaux**
La loi « Pacte » crée, au sein des dispositions du code de la commande publique relatives aux règles de modification des marchés publics en cours d'exécution, un nouvel article L. 2194-3 imposant à l'acheteur de prévoir une contrepartie financière aux modifications demandées dans les marchés publics de travaux selon lequel : « *Les prestations supplémentaires ou modificatives demandées par l'acheteur au titulaire d'un marché public de travaux qui sont nécessaires au bon achèvement de l'ouvrage et ont une incidence financière sur le marché public font l'objet d'une contrepartie permettant une juste rémunération du titulaire du contrat.* »
Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises (PACTE)

**Facturation électronique dans la commande publique**
Insertion dans le code de la commande publique des principes selon lesquels :
- Les titulaires de marchés ainsi que leurs sous-traitants admis au paiement direct et les titulaires de contrats de concession conclus avec l'Etat, les collectivités territoriales et les établissements publics, transmettent leurs factures sous forme électronique.
- Ceux-ci acceptent les factures conformes à la « norme de facturation électronique » et transmises sous forme électronique par les titulaires de ces contrats.
- L'Etat met à disposition un portail public de facturation permettant le dépôt, la réception et la transmission des factures sous forme électronique.

Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises (PACTE)

Le décret du 18 juillet 2019 vient préciser les règles de la facturation électronique :
- Définition de la « norme européenne de facturation électronique » par renvoi à la décision de la Commission européenne du 16 octobre 2017 (Comm. UE, déc. (UE) 2017/1870, 16 oct. 2017).
- Liste les mentions essentielles devant figurer sur les factures électroniques.
- Portail public de facturation : un arrêté du ministre chargé du budget, annexé au code, doit définir les modalités techniques selon lesquelles sont effectués le dépôt, la transmission et la réception des factures, afin d'en garantir une réception immédiate et intégrale et d'assurer la fiabilité de l'identification de l'émetteur, l'intégrité des données, la sécurité, la confidentialité et la traçabilité des échanges.
- L'utilisation du portail public de facturation est exclusive de tout autre mode de transmission, sous peine de rejet.

Décret n° 2019-748 du 18 juillet 2019 relatif à la facturation électronique dans la commande publique

**Montant des avances versées aux PME**
Fixation d'un taux minimal (10% du montant initial TTC du marché) des avances versées aux PME pour les marchés passés par les acheteurs dont les dépenses de fonctionnement sont supérieures à 60 millions d'euros par an (établissements publics administratifs de l'Etat autres que les établissements publics de santé, collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics). Ce taux minimal reste de 20 % pour les marchés publics passés par l'Etat.
Applicable aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1er janvier 2020.
Décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019 modifiant certaines dispositions du code de la commande publique relatives aux seuils et aux avances

**Possibilité de détachement d'office de fonctionnaires auprès d'une entreprise privée titulaire d'un marché public ou d'un contrat de délégation de service public**
Possibilité de détachement d'office de fonctionnaires lorsqu'une personne morale de droit public externalise la gestion de l'un de ses services par un marché public ou une délégation de service public à un prestataire privé ou à un organisme public gérant un SPIC.
Loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique portant modification de l'article 15 de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droit et obligations des fonctionnaires – Conditions d'application déterminées par décret en Conseil d'Etat (projet de décret à l'ordre du jour du Conseil commun de la fonction publique du 30 janvier 2020).

**Appui des EPCI à leurs communes membres pour la passation et l'exécution de marchés publics**

L'article 65 de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique a introduit dans le CGCT un nouvel article L. 5211-4-4 qui prévoit qu'un EPCI à fiscalité propre peut désormais se voir confier « la charge de mener tout ou partie de la procédure de passation ou de l'exécution d'un ou de plusieurs marchés publics au nom et pour le compte » de ses communes membres réunies en groupement de commande.

Conditions de recours :

- Ce dispositif n'est applicable qu'aux seuls EPCI à fiscalité propre, à l'exclusion des syndicats ;
- Un groupement de commande doit être constitué entre des communes membres ou entre celles-ci et l'EPCI ;
- L'intervention de l'EPCI ne peut se faire que par convention et à titre gratuit ;
- Les statuts de l'EPCI doivent prévoir expressément cette possibilité ;
- L'EPCI peut passer et exécuter des marchés, pour le compte de communes membres dès lors qu'elles sont constituées en groupements de commande, indépendamment des compétences qui lui sont transférées.

Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique

**DSP : composition de la commission des groupements d'autorités concédantes**

Les dispositions du CGCT relatives à la passation des délégations de service public sont complétées afin de tenir compte de la faculté pour les collectivités de constituer des groupements d'autorités concédantes afin de passer conjointement un ou plusieurs contrats de concession (CCP, art. 3112-1). Ainsi, lorsqu'un tel groupement est composé en majorité de collectivités territoriales ou d'établissements publics locaux, il est prévu l'institution d'« une commission chargée de remplir les fonctions » de la commission de l'article L. 1411-5 du CGCT, dont ces nouvelles dispositions encadrent la composition.

Il peut également être prévu, dans le cadre de la convention constitutive du groupement d'autorités concédantes, la commission compétente est celle du coordonnateur du groupement si celui-ci en est doté.

Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique

## GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

**Report du transfert obligatoire des compétences eau et assainissement aux communautés de communes**

Les articles 64 et 66 de la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République attribuent à titre obligatoire les compétences dans le domaine de l'eau et celui de l'assainissement aux communautés de communes et aux communautés d'agglomération à compter du 1er janvier 2020.

Toutefois, l'article 1er de la loi du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre de ces compétences, a introduit un mécanisme de minorité de blocage ouvrant aux communes d'une communauté de communes qui n'exerçaient pas à la date de la publication de la loi, à titre optionnel ou facultatif, les compétences dans ces domaines ou dans l'un d'entre eux, la faculté de reporter le transfert obligatoire de la ou des compétences au 1er janvier 2026, si 25% des communes membres représentant 20% de la population intercommunale s'opposaient à l'un ou aux deux transferts avant le 1er juillet 2019. Cette possibilité de blocage a été étendue, par la même loi, aux cas où seule la compétence relative au service public d'assainissement non collectif aurait été transférée à la communauté de communes.

La loi du 27 décembre 2019 permet de faire jouer cette minorité de blocage pour les délibérations prises avant le 1er janvier 2020 dans les communautés de communes qui n'exerçaient pas au 5 août 2018 la compétence dans le domaine de l'eau ou de l'assainissement ou aucune de ces deux compétences ainsi qu'à celles ayant pris seulement une partie de la compétence eau ou de la compétence assainissement à cette date : « *Toutes les délibérations prises avant le 1er janvier 2020 dans les conditions requises au premier alinéa de l'article 1er de la loi n° 2018-702 du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre du transfert des compétences eau et assainissement aux communautés de communes dans sa rédaction résultant de la présente loi ayant pour objet de s'opposer au transfert*

*des compétences relatives à l'eau ou à l'assainissement, de l'une d'entre elles ou d'une partie d'entre elles ont pour effet de reporter le transfert de compétence au 1er janvier 2026* ».
Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique

**Délégation de l'exercice des compétences eau et assainissement**
Les communautés de communes et les communautés d'agglomération peuvent déléguer, par convention, tout ou partie des compétences en matière d'eau, d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines à l'une de leurs communes membres ou à un syndicat inclus en totalité dans leur périmètre.
Les compétences déléguées sont alors exercées au nom et pour le compte de la communauté de communes ou d'agglomération délégante.
La convention doit préciser la durée de la délégation et ses modalités d'exécution, définir les objectifs à atteindre en matière de qualité du service rendu et de pérennité des infrastructures ainsi que les modalités de contrôle de la communauté de communes ou d'agglomération délégante sur la collectivité délégataire. Elle doit préciser les moyens humains et financiers consacrés à l'exercice de la compétence déléguée.
Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique

**Taux de perte en eau du réseau, transfert de compétence et de trésorerie**
- Lors du transfert des compétences relatives à l'eau à un EPCI par une commune, celle-ci doit lui transmettre le schéma de distribution d'eau potable ainsi qu'un état financier de l'exercice de la compétence. Elle doit en outre répondre aux questions de l'EPCI à ce titre.
- Le transfert de compétence s'accompagne du transfert à l'EPCI du solde positif du budget annexe du service d'eau lorsque le schéma fait apparaître un taux de perte en eau supérieur au taux règlementaire, sauf disposition contraire prévue par convention, pouvant prévoir un transfert partiel de budget en fonction de l'état du réseau.

Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique

**Sort des syndicats**
De manière dérogatoire aux règles en vigueur, les syndicats compétents en matière d'eau, d'assainissement, de gestion des eaux pluviales urbaines ou dans l'une de ces matières, existant au 1er janvier 2019 et inclus en totalité dans le périmètre d'une communauté de communes exerçant à titre obligatoire ou facultatif ces compétences ou l'une d'entre elles, ou dans celui d'une communauté d'agglomération, sont maintenus jusqu'à six mois suivant la prise de compétence. Le syndicat exerce alors, sur son périmètre, ses attributions pour le compte de l'EPCI et lui rend compte de son activité.
L'EPCI peut, au cours de ces six mois, délibérer sur le principe d'une délégation de tout ou partie de ces compétences ou de l'une d'entre elles aux syndicats compétents, lesquels sont dans ce cas maintenus pour un an supplémentaire à compter de cette délibération.
Le syndicat est dissous ou voit ses compétences réduites si, à l'issue de ce délai d'un an, une convention de délégation n'a pas été conclue entre les parties et approuvée par leurs assemblées délibérantes, précisant la durée de la convention et ses modalités d'exécution.
Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique

**Tarification sociale**
Les services publics d'eau et d'assainissement sont autorisés à mettre en œuvre des mesures sociales visant à rendre effectif le droit d'accéder à l'eau potable et à l'assainissement dans des conditions économiquement acceptables par tous.
Ces mesures peuvent inclure :
- La définition de tarifs tenant compte de la composition ou des revenus du foyer,
- L'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau,
- Une aide à l'accès à l'eau,
- Un accompagnement et des mesures favorisant les économies d'eau,
- La définition de tarifs incitatifs définis en fonction de la quantité d'eau consommée, la part incitative s'ajoutant à une part fixe déterminée selon les modalités de tarification classique.

Les règles de tarification prévoient ainsi que :

- La tarification de l'eau potable aux abonnés domestiques peut tenir compte du caractère indispensable de l'eau potable et de l'assainissement pour les abonnés en situation particulière de vulnérabilité en prévoyant un tarif progressif pouvant inclure une première tranche de consommation gratuite.
- La progressivité du tarif peut être modulée pour tenir compte des revenus et du nombre de personnes composant le foyer, le prix au mètre cube de la tranche de consommation supérieure ne pouvant toutefois excéder le double du prix moyen au mètre cube pour une consommation de référence fixée par arrêté.

Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique

Assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements
Le décret ajuste les conditions d'exercice par les départements de l'assistance technique qu'ils fournissent à certaines communes et à leurs groupements ainsi que les conditions d'éligibilités de ces derniers. Il ajuste les champs d'intervention en matière d'assainissement, de protection de la ressource en eau et de restauration et d'entretien des milieux aquatiques, et précise les champs d'intervention en matière de voirie, d'aménagement et d'habitat. Enfin, il précise également les champs d'intervention en matière de prévention des inondations, en application de l'article 8 de la loi n° 2017-1838 du 30 décembre 2017 relative à l'exercice des compétences des collectivités territoriales dans le domaine de la gestion des milieux aquatiques et de la prévention des inondations.
Décret n°2019-589 du 14 juin 2019 relatif à l'assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements et modifiant des dispositions du code général des collectivités territoriales (entrée en vigueur le lendemain de sa publication).
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/6/14/TREL1823609D/jo/texte

**RGPD : publication d'un guide destiné aux collectivités**
Ce guide s'adresse aux communes de petite ou de moyenne taille, aux groupements intercommunaux qui ne disposent pas en interne des ressources dédiées. Ce guide sera envoyé à toutes les mairies de Métropole et d'Outre-Mer.
La CNIL rappelle que le respect des règles de protection des données est un facteur de transparence et de confiance à l'égard à la fois des administrés, mais aussi des agents. Dans ce guide, la CNIL explique les grands principes du RPGD, recense les bons réflexes à acquérir dans le cadre de la mise en place d'un traitement de données personnelles et propose un plan d'action afin d'accompagner les collectivités dans leur mise en conformité.
Plusieurs fiches pratiques sont présentées sur la communication des documents administratifs, sur la mise en place de dispositifs vidéo et enfin sur la conciliation entre les durées de conservation et les archives. Par ailleurs, la CNIL a publié plusieurs fiches techniques dans un espace dédié aux collectivités (https://www.cnil.fr/fr/collectivites-territoriales).
Guide de sensibilisation au RGPD pour les collectivités locales, CNIL publié le 18 septembre 2019
https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/cnil-guide-collectivite-territoriale.pdf

**RGPD : dernière étape de mise en conformité du droit national**
Le décret n° 2019-536, publié le 30 mai 2019, stabilise le cadre juridique national relatif à la protection des données. Il marque enfin l'achèvement du processus d'adaptation du droit national au RGPD : sa publication permet l'entrée en vigueur de l'ensemble du nouveau cadre juridique de la protection des données personnelles. La loi dite « Informatique et Libertés » modifiée et son décret d'application, profondément remaniés, permettent dorénavant aux personnes comme aux organismes traitant des données d'appréhender de manière plus claire leurs droits et obligations en matière de protection des données à caractère personnel.
**Décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés**

## ASSAINISSEMENT

### Aire de grand passage et services publics eau et assainissement
Le décret détermine les règles relatives à l'aménagement, l'équipement, la gestion et l'usage, les modalités de calcul du droit d'usage et de la tarification des prestations fournies, ainsi que le règlement intérieur type des aires de grand passage. L'aire de grand passage comprend au moins : 5° Un dispositif de recueil des eaux usées ;

**Décret n° 2019-171 du 5 mars 2019 relatif aux aires de grand passage**
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/3/5/2019-171/jo/texte

**DERU et délimitation des zones sensibles**
L'article 5.1 de la directive 91/271/CEE du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (DERU) demande aux Etats membres de délimiter des zones sensibles à l'eutrophisation. L'article 5.6 de la directive prévoit que cette délimitation soit révisée tous les 4 ans. La note abroge et remplace celle du 21 août 2014 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive.
**Note technique du 6 juin 2019 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux urbaines résiduaires (DERU) et à la mise en œuvre des dispositions de l'article 5.4 de la directive**
**Texte non paru au JO**

http://www.assainissement.developpementdurable.gouv.fr/documents/note_technique_zones_sensibles_2019.pdf

## EAU POTABLE

**Gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine**
Une limite de qualité sur le chrome total s'applique à un seuil de 50 µg/l. Or, une des formes du chrome, le chrome VI, est particulièrement toxique. Ainsi, suivant l'avis de l'ANSES, cette instruction prend en compte un seuil de gestion de 6 µg/l pour le chrome.
En cas de dépassement du seuil de 6 µg/l pour le chrome total, un second prélèvement sera effectué pour vérifier si le chrome VI dépasse ce seuil. Si c'est le cas, une restriction d'usage peut être décrétée, ainsi qu'un suivi renforcé.
**Instruction no DGS/EA4/2019/142 du 21 juin 2019 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine**
https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2019/19-08/ste_20190008_0000_0056.pdf

**Institution d'un droit de préemption pour la préservation des ressources en eau**
- A la demande de la commune ou du groupement de communes compétent pour contribuer à la préservation de la ressource en eau, l'autorité administrative de l'Etat peut instituer un droit de préemption des surfaces agricoles sur un territoire délimité en tout ou partie dans l'aire d'alimentation de captages utilisés pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine. Ce droit de préemption a pour objectif de préserver la qualité de la ressource en eau dans laquelle est effectué le prélèvement.
- Les biens acquis sont intégrés dans le domaine privé de la collectivité territoriale ou de l'établissement public qui les a acquis. Ils ne peuvent être utilisés qu'en vue d'une exploitation agricole compatible avec l'objectif de préservation de la ressource en eau.
- Les biens acquis peuvent être cédés de gré à gré, ou concédés temporairement à des personnes publiques ou privées, à la condition que ces personnes les utilisent aux fins prescrites par un cahier des charges, qui prévoit les mesures nécessaires à la préservation de la ressource en eau et qui est annexé à l'acte de vente, de location ou de concession temporaire.

Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique

## AGENCES DE L'EAU : REDEVANCE ET PROGRAMME D'INTERVENTION

Arrêté du 13 mars 2019 encadrant le montant pluriannuel des dépenses du 11e programme d'intervention des agences de l'eau
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/3/13/TREL1904645A/jo/texte

Arrêté du 27 février 2019 relatif à la détermination du plafond annuel des taxes et redevances perçues par chaque agence de l'eau pour l'année 2019
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/27/TREL1903563A/jo/texte

Arrêté du 11 février 2019 relatif à la contribution financière des agences de l'eau à l'Agence française pour la biodiversité et à l'Office national de la chasse et de la faune sauvage
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/11/TREL1903566A/jo/texte

Arrêté du 11 janvier 2019 portant modification de l'arrêté du 18 mai 2018 instituant les commissions consultatives paritaires compétentes à l'égard des agents contractuels des agences de l'eau
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/1/11/TREK1904756A/jo/texte

## REDEVANCES A VNF

Ce décret entre en vigueur le 31 -12-19, pour les nouveaux titres d'occupation ou d'utilisation du domaine public et pour les titres d'occupation ou d'utilisation du domaine public en cours régissant les ouvrages de prise et de rejet d'eau à d'autres fins que la production hydroélectrique ;
Il détermine les modalités spécifiques applicables à la redevance domaniale à laquelle sont assujettis les titulaires de titres d'occupation et d'utilisation temporaire du domaine public qui implantent des ouvrages de prise et de rejet d'eau dans le réseau de voies navigables confié à Voies navigables de France, dénommée « redevance de prise et rejet d'eau ».
**Décret n° 2019-1356 du 13 décembre 2019 relatif aux redevances de prise et de rejet d'eau dans le domaine public fluvial confié à Voies navigables de France**
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039508596&dateTexte=&categorieLien=id

## OUTILS DE PLANIFICATION ET D'ORGANISATION

**Délimitation des bassins ou groupements de bassins**
**Arrêté du 12 juillet 2019 modifiant l'arrêté du 16 mai 2005 portant délimitation des bassins ou groupements de bassins en vue de l'élaboration et de la mise à jour des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux**
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/7/12/TREL1902990A/jo/texte

## PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUE

**Protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole**
Précision des conditions de mise en œuvre du dispositif de surveillance annuelle des quantités d'azote de toutes origines épandues. Modification de certaines modalités de déclaration des quantités d'azote par les personnes physiques ou morales détenant, cédant ou commercialisant à titre professionnel des fertilisants azotés dans les zones de surveillance. Description également de la méthodologie de calcul de la valeur de référence et de la marge d'incertitude mentionnées au III de l'article R. 211-81-1.
**Arrêté du 20 février 2019 modifiant l'arrêté du 7 mai 2012 relatif aux actions renforcées à mettre en œuvre dans certaines zones ou parties de zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole (entré en vigueur le lendemain de sa publication)**
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/20/TREL1900339A/jo/texte

**Les pouvoirs de l'AFB devenue Office français de biodiversité sont renforcés en matière pénale**
En métropole comme outre-mer, les missions de l'OFB ont pour objectif la préservation, gestion et restauration de la biodiversité terrestre, aquatique et marine, ainsi que "la gestion équilibrée et durable" de la ressource en eau. Il contribue à l'exercice de la police administrative et judiciaire relative à l'eau, aux espaces naturels, aux espèces, à la chasse et à la pêche. Il est en charge de l'exercice de la police sanitaire en lien avec la faune sauvage. Au titre de sa mission de développement de la connaissance, de la recherche et de l'expertise il coordonnera les systèmes d'information sur la biodiversité, l'eau, les milieux aquatiques et marins et à fournir une expertise en matière de "gestion adaptative" de certaines espèces, autrement dit sur la manière d'adapter les prélèvements en fonction de leur état de conservation. Il apportera un appui à l'Etat, aux acteurs publics pour la mise en œuvre des politiques publiques de l'eau et de la biodiversité. Il conserve la gestion directe de certaines aires protégées, notamment les parcs naturels marins et certaines réserves nationales de chasse et de faune sauvage. Il assure un appui aux gestionnaires d'espaces naturels et aux parcs nationaux. Enfin, il a une mission de formation et d'accompagnement des citoyens et parties prenantes sur les enjeux de la biodiversité.
La loi renforce la police de l'environnement. Les inspecteurs de l'environnement, en particulier, pourront mener des enquêtes ordinaires en totalité, de la constatation de l'infraction jusqu'à l'orientation de poursuites une fois l'enquête achevée, sans qu'il y ait lieu de mobiliser les officiers de police judiciaire. Les prérogatives des agents de droit privé des réserves et du Conservatoire du littoral et des agents de développement des fédérations de chasse sont également étendues au constat d'infractions sur leurs

territoires de compétences, en complémentarité avec les agents de l'OFB. Plusieurs mesures de police sont aussi renforcées : allongement de 2 à 3 ans de la peine pour les délits d'atteinte aux espèces et aux habitats protégés et les délits liés à un exercice illégal de la chasse ; création d'un nouveau délit et renforcement des sanctions administratives applicables en cas de non-respect des mesures prises par le préfet pour suspendre une installation ou ordonner la remise en état d'un site.
Le texte facilite la vidéosurveillance dans la lutte contre le dépôt sauvage de déchets. Il habilite le maire à intervenir plus rapidement en abaissant d'un mois à dix jours la durée de la période d'échanges contradictoires, précédant la possibilité de mettre en demeure le producteur de déchets concerné.
**Loi 2019-773 du 24 juillet 2019 portant création de l'Office français de la biodiversité, modifiant les missions des fédérations des chasseurs et renforçant la police de l'environnement (1)**
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038821234&categorieLien=id

**Arrêté du 9 septembre 2019 relatif à la définition du bon état écologique des eaux marines et aux normes méthodologiques d'évaluation**
Le présent arrêté définit le bon état écologique des eaux marines conformément à l'article R. 219-6 du code de l'environnement, tel que celles-ci conservent la diversité écologique et le dynamisme d'océans et de mers qui soient propres, en bon état sanitaire et productifs, et que l'utilisation du milieu marin soit durable, sauvegardant ainsi le potentiel de celui-ci aux fins des utilisations et activités des générations actuelles et à venir.
Il constitue le deuxième des cinq éléments des plans d'action pour le milieu marin, établis au titre de l'article L. 219-9 du code de l'environnement.

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039130954

**Publication du schéma national des données sur le milieu marin en application de l'article R. 131-34 du code de l'environnement**.
Ce schéma précise notamment : le périmètre des données entrant dans le système d'information sur le milieu marin et leur organisation en systèmes d'information métiers ; la composition du référentiel technique et ses modalités d'approbation ; la création de services en réseau, notamment un service d'accès aux données via le portail en ligne à l'adresse « milieumarinfrance.fr » et un service dédié à la mise en œuvre et au partage du référentiel technique (le service d'administration des référentiels marins, SAR) ; les principes de mise à disposition des informations ; la gouvernance du dispositif.
**Arrêté du 8 juillet 2019 approuvant le schéma national des données sur le milieu marin**
https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000038880666

## GEMAPI

Le décret définit les missions d'un établissement public territorial de bassin sur le territoire d'une collectivité non adhérente, spécifie le contenu des projets de statut des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau et précise les délais de consultation prévus dans la procédure de création des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau. Ce décret caractérise également les dispositions à prendre lorsqu'un établissement public territorial de bassin ou un établissement public d'aménagement et de gestion de l'eau n'est plus conforme aux critères fixés par le présent décret.
**Décret n° 2019-926 du 2 septembre 2019 relatif aux établissements publics territoriaux de bassin et aux établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau**
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039025568&dateTexte=&categorieLien=id

## ICPE – INSTALLATIONS CLASSEES

**ICPE : installation de combustion rubriques 2910 ou 3110**
Le décret organise le recueil des données concernant les caractéristiques des installations de combustion (type et proportion de combustibles utilisés, secteur d'activité de l'installation, type d'installation…), nécessaires au rapportage auprès de la commission européenne, conformément à la directive (UE) 2015/2193 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative à la limitation des émissions de certains polluants dans l'atmosphère en provenance des installations de combustion moyennes, en particulier les articles 5, 6 et 9 et l'annexe I.

**Décret n° 2018-1161 du 18 décembre 2018 modifiant le chapitre V du titre Ier du livre V du code de l'environnement s'agissant des informations à fournir pour les installations de combustion moyennes**
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037826354&dateTexte=&categorieLien=id

## ICPE-IOTA : AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

**Autorisation environnementale : les dossiers pourront toujours être consultés sur format papier**
La loi pour un Etat au service d'une société de confiance dite loi Essoc et son décret d'application du 24 décembre 2018 prévoit une expérimentation visant à remplacer l'enquête publique par une consultation en ligne sur les régions de Bretagne et de hauts de France. En dépit de cette expérimentation, la voie électronique ne sera pas le seul moyen de consultation : le public peut demander une communication du dossier sur papier dans les conditions définies par l'article D123.46.2 du code de l'environnement. Si le dossier est important en volume, une consultation sur place peut également être organisée.
**Réponse ministérielle sous question Sénat 19 mars 2019**

**Publication du MODELE CERFA DE DEMANDE D'AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE**
**Arrêté du 28 mars 2019 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale**
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/3/28/TREP1916072A/jo/texte

**Dossier de demande d'AE : simplification de procédure et correction d'erreurs**
Le texte entre en vigueur au lendemain de sa publication ; toutefois, les dispositions du I et du II de l'article 8 s'appliquent aux demandes d'autorisation environnementale ou de dérogation présentées à compter du 1er janvier 2020.
Ce décret vise à simplifier le dispositif de l'autorisation environnementale au niveau réglementaire. A cette fin, il transforme notamment certaines consultations obligatoires en consultations facultatives, fluidifie la fin de la procédure d'autorisation environnementale et prévoit des possibilités de dématérialisation du dossier de demande d'autorisation environnementale. Enfin, il corrige diverses imperfections et erreurs matérielles.
**Décret n° 2019-1352 du 12 décembre 2019 portant diverses dispositions de simplification de la procédure d'autorisation environnementale**
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039507962&dateTexte=&categorieLien=id

## URBANISME

**Un décret utile pour préciser la loi ELAN concernant le contentieux de certains titres d'urbanisme**
Ce décret a pour objet de préciser l'articulation du nouvel article L. 600-5-2 du code de l'urbanisme, issu de l'article 80 de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 dite loi ELAN avec les articles R. 600-1 et R. 600-5 du même code : il précise, que :

- L'obligation de notifier le recours au titre de l'article R. 600-1 du code de l'urbanisme n'est pas applicable en cas de contestation d'un permis modificatif, d'une décision modificative ou d'une mesure de régularisation ; le recours contre un permis modificatif, une décision modificative ou une mesure de régularisation n'a donc pas à être notifié, à peine d'irrecevabilité, à l'auteur de la décision et au titulaire de l'autorisation.
- Le mécanisme de cristallisation automatique des moyens est applicable dans le cadre de recours formés à l'encontre d'un permis modificatif, d'une décision modificative ou d'une mesure de régularisation dans les conditions prévues par l'article L. 600-5-2. Cela implique que les parties ne peuvent plus invoquer des moyens nouveaux, passé un délai de deux mois à compter de la communication aux parties du premier mémoire en défense.

**Décret 2019-303 du 10 avril 2019 pris pour l'application de l'article L600-5-2 du code de l'urbanisme** https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/4/10/2019-303/jo/texte

**Instruction par des prestataires privés des demandes d'autorisation d'urbanisme**

Depuis la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, l'organe délibérant d'une commune ou d'un EPCI peut confier l'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme des prestataires privés, sous la responsabilité de l'autorité de délivrance, qui conserve la compétence de signature des actes d'instruction et la liberté de ne pas suivre la proposition des prestataires (code de l'urbanisme, art. L. 423-1).
Le décret du 23 mai 2019 complète en conséquence l'article R. 423-15 de ce code en ajoutant ces prestataires à la liste des services pouvant être chargés des actes d'instruction des demandes de permis et des déclarations préalables.
**Décret n° 2019-505 du 23 mai 2019 relatif à l'instruction par des prestataires privés des demandes d'autorisation d'urbanisme**
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038501952&categorieLien=id

## SECURITE DES INTERVENTIONS

**Amiante**
Le Décret n° 2017-899 du 9 mai 2017 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations établit que le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles doit faire rechercher la présence d'amiante, préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante. Les modalités de réalisation de ce repérage avant travaux de l'amiante seront précisées par arrêtés spécifiques à chaque secteur. Actuellement la parution de l'arrêté pour le domaine 2 est fixé à octobre 2020.

**Article R4412-97**

I. - Le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles qui décide d'une opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante fait réaliser la recherche d'amiante mentionnée à l'article L. 4412-2 dans les conditions prévues par le présent paragraphe.

Ces risques, appréciés par la personne mentionnée à l'alinéa précédent, peuvent notamment résulter du fait que l'opération porte sur des immeubles, équipements, matériels ou articles construits ou fabriqués avant l'entrée en vigueur des dispositions du décret n° 96-1133 du 24 décembre 1996 relatif à l'interdiction de l'amiante, pris en application du code du travail et du code de la consommation ou auxquels l'interdiction prévue par ce décret n'est pas applicable.

II. - La recherche d'amiante est assurée par un repérage préalable à l'opération, adapté à sa nature, à son périmètre et au niveau de risque qu'elle présente.

Les conditions dans lesquelles la mission de repérage est conduite, notamment s'agissant de ses modalités techniques et des méthodes d'analyse des matériaux susceptibles de contenir de l'amiante, sont précisées par arrêtés du ministre chargé du travail et, chacun en ce qui le concerne, des ministres chargés de la santé, de la construction, des transports et de la mer, pour les domaines d'activité suivants :

1° Immeubles bâtis ;

2° Autres immeubles tels que terrains, ouvrages de génie civil et infrastructures de transport ;

3° Matériels roulants ferroviaires et autres matériels roulants de transports ;

4° Navires, bateaux, engins flottants et autres constructions flottantes ;

5° Aéronefs ;

6° Installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité.

III. - Les arrêtés mentionnés au II précisent à quelles conditions les documents de traçabilité et de cartographie disponibles ou les recherches d'amiantes effectuées en application des lois et règlements ou à l'initiative des intéressés sont regardés comme satisfaisant à l'obligation de repérage.

IV. - Dès lors qu'un repérage a été réalisé dans les conditions prévues au présent article, les opérations réalisées ultérieurement dans le même périmètre ne donnent pas lieu à un nouveau repérage sauf lorsque des circonstances de fait apparues postérieurement à celui-ci en font apparaître la nécessité ou lorsque la réglementation entrée en vigueur après sa réalisation le prescrit.

**Art. R. 4412-97-3** *(Décr. n° 2017-899 du 9 mai 2017, en vigueur le 1er oct. 2018)*
I. — Lorsque, pour l'un des motifs suivants, la personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article R. 4412-97 constate que le repérage ne peut être mis en œuvre, la sécurité des travailleurs est assurée dans les conditions prévues au II du présent article:
1° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant un risque grave pour la sécurité ou la salubrité publiques ou la protection de l'environnement;
2° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant des risques graves pour les personnes et les biens auxquels il ne peut être paré dans des délais compatibles avec ceux requis pour la réalisation du repérage;
3° Lorsque l'opérateur de repérage estime qu'il est de nature à l'exposer à un risque excessif pour sa sécurité ou sa santé du fait des conditions techniques ou des circonstances dans lesquelles il devrait être réalisé;
4° Lorsque l'opération vise à réparer ou à assurer la maintenance corrective et qu'elle relève à la fois des interventions mentionnées au 2° de l'article R. 4412-94 et du premier niveau d'empoussièrement mentionné à l'article R. 4412-98.
II. — Dans les cas mentionnés au I, la protection individuelle et collective des travailleurs est assurée par des mesures prévues pour chaque domaine d'activité par les arrêtés mentionnés au II de l'article R. 4412-97 comme si la présence de l'amiante était avérée. Ces mesures sont définies par l'entreprise appelée à la réaliser l'opération, en fonction, d'une part, du niveau de risque qu'elle a préalablement évalué et notamment du niveau d'empoussièrement estimé mentionné à l'article R. 4412-98 et, d'autre part, des circonstances propres à l'opération projetée et en particulier du degré d'urgence que sa réalisation présente.

## PROCEDURES CIVILES DEXECUTION

### Un décret novateur en vue de diminuer le volume du contentieux civil

Ce décret est pris en application de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de *programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice*. L'objet du décret est de simplifier et d'harmoniser la procédure de 1ère instance dans son ensemble. Il a un impact sur les contentieux usagers.

- De nombreuses dispositions concernent le nouveau tribunal judiciaire nouvellement créé par cette loi, qui fusionne en une juridiction unique l'ancien Tribunal de grande instance et le Tribunal d'instance.
- Obligation dans certains contentieux de recourir au mode de règlement alternatif des litiges (médiation, conciliation etc…) avant toute action en justice notamment lorsque l'enjeu du litige est inférieur est inférieur à 5 000 euros sous peine d'irrecevabilité (art. 750-1 du Code de procédure civile ou CPC)
- L'exécution provisoire des décisions de première instance devient de droit : le nouvel article 514 du CPC prévoit que « *les décisions de première instance sont de droit exécutoires à titre provisoire à moins que la loi ou la décision rendue n'en dispose autrement* ».
- La représentation par avocat devient désormais la règle, aussi bien devant le Tribunal judiciaire (art. 760 du CPC) que devant le Tribunal de commerce (art. 853 du CPC), avec une exemption pour la plupart des litiges dont l'enjeu est inférieur à 10.000 euros.

**Décret no 2019-1333 du 11 décembre 2019 réformant la procédure civile**
https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000039480084
http://www.justice.gouv.fr/justice-civile-11861/procedure-civile-au-1er-janvier-2020-documents-de-synthese-32852.html

# 7.2 Annexe 2 : Le télé-RPQS

## RAPPELS

### 1- Le Rapport du Maire : Réglementation

- Le rapport du Maire **concerne toutes les collectivités organisatrices des services d'eau et d'assainissement,** quels que soient leur mode de gestion et leur taille.
- **La taille des services est prise en compte, en fonction de l'existence ou non d'une CCSPL** (Commission Consultative des Services Publics Locaux). Dans le cas où une CCSPL existe, des indicateurs complémentaires sont à fournir.
- Le décret du 2 mai 2007 et l'arrêté du même jour, définissant les données et indicateurs à fournir dans ce rapport, qui portent sur les aspects économiques, techniques, sociaux et environnementaux des services.
- Une circulaire interministérielle d'application, en date du 28 avril 2008, complète ce corpus réglementaire, concernant le contexte et les objectifs, les consignes aux préfets et aux collectivités et les modalités pratiques de mise en œuvre.

### 2- Les indicateurs à fournir

**La circulaire interministérielle du 28 avril 2009 fournit 39 fiches détaillées**, précisant l'objectif, la définition, les modalités d'obtention et d'interprétation des données et indicateurs. L'ensemble des informations est disponible sur le site internet www.eaudanslaville.fr

**Rappelons que le décret du 2 mai 2007 ne s'applique pas directement aux délégataires. L'élaboration du rapport annuel sur le prix et la qualité des services est en effet de la responsabilité de la collectivité organisatrice du service.**
Celle-ci utilise 3 sources principales d'informations :

- ses propres services,
- les autorités de contrôle (ARS, Police de l'eau)
- les gestionnaires des services (le Délégataire)

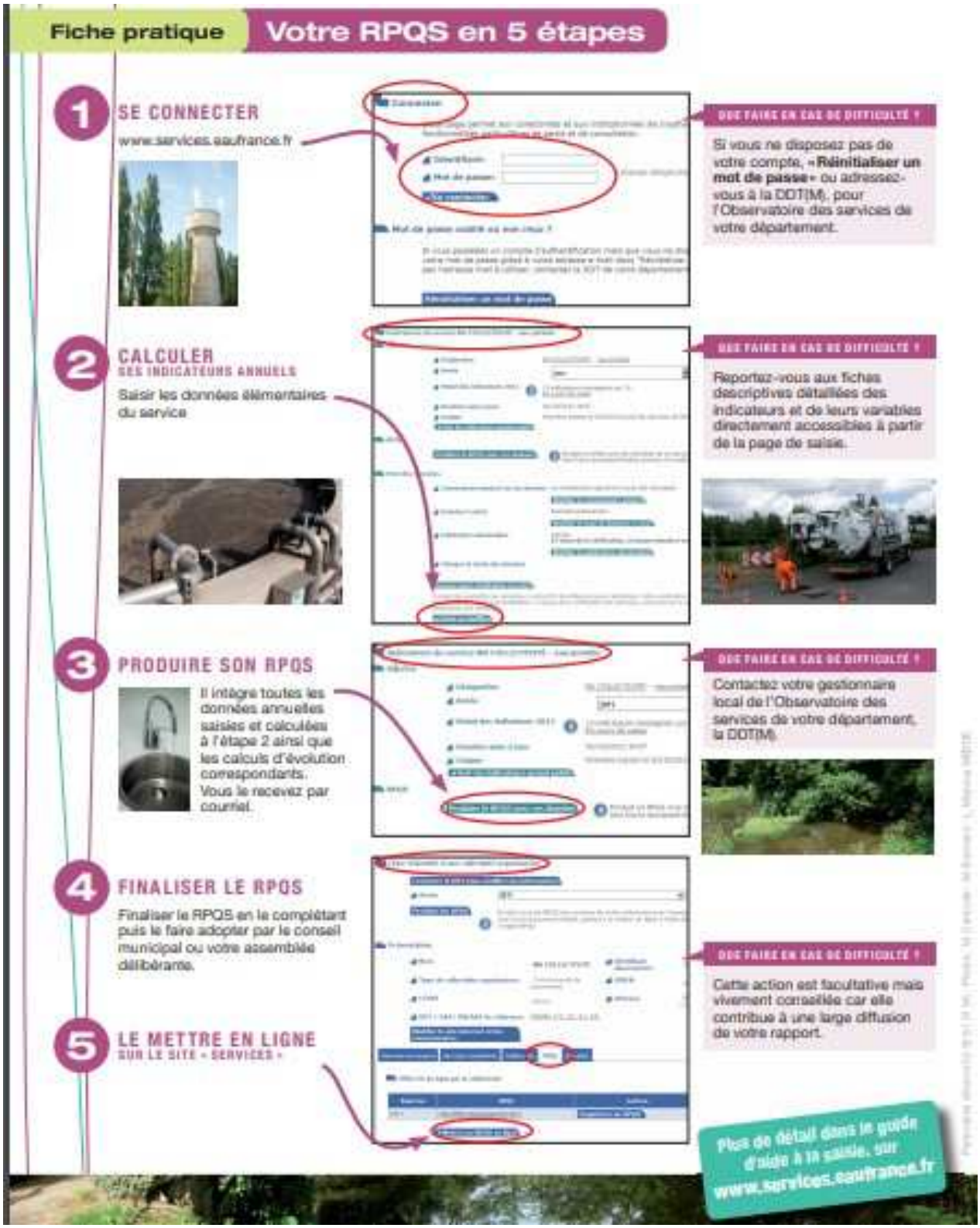
## REALISER VOTRE RPQS GRACE A L'OBSERVATOIRE

### L'observatoire vous permet de :

**Piloter vos services d'eau et d'assainissement** ; vous pouvez :
- **calculer** de façon fiable vos indicateurs,
- **comparer** votre performance avec celle d'autres services de votre choix,
- **suivre** l'évolution annuelle de vos indicateurs,
- **produire** votre rapport annuel sur le prix et la qualité des services (RPQS).

**Informer les habitants** de vos collectivités en toute transparence sur le prix et la qualité du service en :
- publiant vos données annuelles sur www.services.eaufrance.fr,
- mettant en ligne votre RPQS.

### Les DDT(M) peuvent vous aider pour :
- **créer** ou mettre à jour la fiche descriptive de vos services (périmètre, missions, mode de gestion),
- **gérer** votre compte d'authentification permettant ainsi de rentrer des données dans l'observatoire,
- **vous assister** à la saisie de vos données,
- **vérifier et valider** les données saisies.


Fiche pratique
Votre RPQS en 5 étapes
1 SE CONNECTER
www.services.eaufrance.fr
QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ ?
Si vous ne disposez pas de votre compte, «Réinitialiser un mot de passe» ou adressez-vous à la DDT(M), pour l'Observatoire des services de votre département.
2 CALCULER
SES INDICATEURS ANNUELS
Saisir les données élémentaires du service
QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ ?
Reportez-vous aux fiches descriptives détaillées des indicateurs et de leurs variables directement accessibles à partir de la page de saisie.
3 PRODUIRE SON RPQS
Il intègre toutes les données annuelles saisies et calculées à l'étape 2 ainsi que les calculs d'évolution correspondants. Vous le recevez par courriel.
QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ ?
Contactez votre gestionnaire local de l'Observatoire des services de votre département, la DDT(M).
4 FINALISER LE RPQS
Finaliser le RPQS en le complétant puis le faire adopter par le conseil municipal ou votre assemblée délibérante.
QUE FAIRE EN CAS DE DIFFICULTÉ ?
Cette action est facultative mais vivement conseillée car elle contribue à une large diffusion de votre rapport.
5 LE METTRE EN LIGNE
SUR LE SITE « SERVICES »
Plus de détail dans le guide d'aide à la saisie, sur www.services.eaufrance.fr

# 7.3 Annexe 3 : Attestation d'Assurance

XL Insurance

**ATTESTATION D'ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE**

**XLICSE**, Société Européenne (*Societas Europaea*) est une entreprise régie par le droit irlandais et immatriculée sous le numéro 641686 au registre du commerce et des sociétés du *Companies Registration Office*, en Irlande, ayant son siège social sis à XL House, 8 St. Stephen's Green, Dublin 2 inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 419 408 927, atteste que :

**SUEZ EAU FRANCE**
**Tour CB21 – 16 Place de l'Iris**
**F-92040 Paris La Défense Cedex**

bénéficie des garanties des contrats d'assurances numéro **XFR0051393LI** et numéro **XFR0051394LI**, souscrits auprès de notre société par **SUEZ GROUPE – Tour CB21 – 16 Place de l'Iris – 92040 Paris La Défense Cedex**, dont l'objet est de couvrir les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant incomber à l'Assuré en raison de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non consécutifs causés aux tiers, du fait de l'exercice de ses activités garanties au titre de ces contrats .

Il est précisé que les délégants, concédants (dans le cadre des délégations de services publics et des régies intéressées) ont la qualité d'assuré additionnel pour les dommages imputables à Suez Eau France et dans la limite des obligations contractuelles passées entre eux.

À titre informatif et sans préjudice de l'application des autres clauses du contrat, il est précisé que la garantie s'exerce dans les limites et conditions suivantes :

**Responsabilité Civile Exploitation :**
Tous dommages confondus ..... **5.000.000 Euros par sinistre**
(Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

**Responsabilité Civile après Livraison/ Réception/ Professionnelle:**
Tous dommages confondus ..... **5.000.000 Euros par sinistre et par an**
(Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

**Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement:**
Tous dommages confondus : ..... **5.000.000 EUR par sinistre et par an**
(Corporels, matériels et immatériels consécutifs ou non)

Dont

- Responsabilité Civile Professionnelle environnementale y compris frais d'urgence :..... **5.000.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de prévention et de réparation des dommages environnementaux: ..... **2.500.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de dépollution des eaux et des sols: ..... **2.500.000 Euros par sinistre et par an**
- Frais de dépollution des biens mobiliers et immobiliers..... **2.500.000 Euros par sinistre et par an**

**Franchises:**

**Responsabilité Civile Exploitation / Après Livraison/ Travaux/ Professionnelle:**
- Dommage corporels :..... **néant**
- Autres Dommages:..... **15.000 Euros par sinistre**

- **Responsabilité Civile Atteinte à l'Environnement :**
- Dommage corporels :..... **néant**
- Autres dommages :..... **100.000 Euros par sinistre**

.

XL Insurance Company SE
61 rue Metislav Rostropovitch 75017 Paris, France
Phone: +33 1 56 92 60 00 **axaxl.com**

XL Insurance Company SE, a European public limited liability company registered in Ireland, 8 St. Stephen's Green, Dublin 2, Ireland under registered number 641686 - an insurance company authorized and regulated by the Central Bank of Ireland (www.centralbank.ie)
French branch, 61 rue Metislav Rostropovitch 75017 Paris, France, registered with the commercial registry of Paris, under number 419 408 927.
Directors: P.R.Bradbrook (UK), J.R.Harris (UK), B.R.P.Joseph (UK), Y.Slattery, P. Wilson (UK), D. Palici-Chehab (FR), J. O'Neill

XL Insurance

Il est précisé que les montants de garanties :

- Forment la limite des engagements de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations imputables au même fait dommageable et quel que soit le nombre d'Assurés aux contrats,
- Constituent, lorsque la précision en est faite, l'engagement maximum de l'Assureur pour toutes les réclamations formulées au cours d'une même année d'assurance,
- S'entendent sans préjudice des autres sous-limitations telles que mentionnées aux contrats.

Les termes de la présente attestation ne sauraient en aucun cas être interprétés comme une modification de l'une quelconque des dispositions des contrats d'assurance et/ou comme un engagement de l'Assureur au-delà des conditions et limites des contrats auxquels elle fait référence.

La validité de la présente attestation, qui ne peut engager l'Assureur au-delà des termes et limites des contrats auxquels elle se réfère, cesse pour les risques situés à l'étranger dès lors que l'assurance de ceux-ci ne peut être souscrite conformément à la législation locale qu'auprès d'Assureurs agréés dans la nation considérée.

Cette attestation est valable **du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020 inclus** sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation des polices en cours d'année d'assurance, pour les cas prévus par le Code des Assurances ou par les contrats.

Fait à Paris le 20 décembre 2019

XL INSURANCES COMPANY SE
Succursale française
61, rue Mstislav Rostropovitch
75017 PARIS
RCS Paris 419 408 927

XL INSURANCES COMPANY SE
Succursale française
61, rue Mstislav Rostropovitch
75017 PARIS
RCS Paris 419 408 927

ENTREPRISE

# ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés, **l'Assureur, MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD**
**dont le siège social est situé**
**14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon – 72030 LE MANS CEDEX 09**
**agissant tant pour notre compte que pour celui de la coassurance**

**CERTIFIONS QUE :**

**La Société SUEZ GROUPE,** Tour CB 21 – 16 Place de l'Iris – 92040 PARIS LA DEFENSE CEDEX, agissant tant pour son compte que pour celui de l'ensemble des Sociétés du Groupe, a souscrit une assurance Dommages aux Biens et Pertes d'Exploitation consécutives **N°113.511.283**, et notamment pour **sa filiale SUEZ EAU FRANCE et l'ensemble de ses filiales.**

Sous réserve des termes, conditions, exclusions, limites, sous-limites et franchises de la Police, les garanties sont acquises notamment en cas de :

- Incendie / Explosion
- Dégâts des Eaux (y compris déclenchement intempestif de sprinklers)
- Foudre
- Dommages électriques
- Vol
- Bris de machines
- Tempêtes, Ouragans, Trombes, Tornades et Cyclones
- Choc de véhicules terrestres
- Grèves, Emeutes, Mouvements populaires
- Attentats et actes de terrorisme
- Catastrophes Naturelles

Ainsi que les :

- Recours des voisins et des tiers

**PERIODE DE VALIDITE**

Le contrat est en cours pour la période **du 01/01/2020 jusqu'au 31/12/2020 sous réserve du paiement de la prime.**

*La présente attestation est établie à la demande de la Société assurée pour valoir et servir ce que de droit, et ne saurait engager l'Assureur en dehors des termes, (sous)-limites et franchises prévues par les clauses et conditions du contrat précité.*

Fait à : Paris le : **9 Janvier 2020**

**MMA IARD SA**
RCS Le Mans 440 048 882
Siège Social : 14 bd Marie et Alexandre Oyon
72030 LE MANS CEDEX 9

MMA IARD Assurances Mutuelles, Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes – RCS Le Mans 775 652 126
MMA IARD Société anonyme au capital de 537 052 368 euros – RCS Le Mans 440 048 882
Sièges sociaux : 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9 – Entreprises régies par le code des assurances

# 7.4 Annexe 4 : Attestation des Commissaires aux Comptes

Ernst & Young et Autres
Tour First
TSA 14444
92037 Paris-La Défense cedex

Tél. : +33 (0) 1 46 93 60 00
www.ey.com/fr

**Suez Eau France**

**Attestation du commissaire aux comptes relative à l'application de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation, établi par la Région Auvergne Rhône Alpes de la société Suez Eau France, pour l'exercice clos le 31 décembre 2019**

Au Président,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Suez Eau France et en réponse à votre demande, nous avons procédé à la vérification, pour l'exercice clos le 31 décembre 2019, de l'application, par la Région Auvergne Rhône Alpes de la société Suez Eau France, de la procédure d'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation prévue par la loi n° 95-127 du 8 février 1995 modifiée par le décret n° 2005-236 du 14 mars 2005.

Les documents joints à la présente attestation ont été établis par votre société dans le cadre de la présentation du compte annuel de résultat de l'exploitation 2019.

Ces informations ont été établies sous votre responsabilité. Les méthodes et les principales hypothèses utilisées pour établir ces informations financières sont précisées dans le document ci-joint.

Il nous appartient de nous prononcer sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la Région Auvergne Rhône Alpes de la société Suez Eau France pour l'établissement du compte annuel de résultat de l'exploitation avec les informations décrites dans le paragraphe II de l'annexe jointe intitulé « Les produits et les charges d'exploitation ». Comme le mentionne l'annexe jointe :

- les produits correspondent aux recettes facturées ou estimées au cours de l'exercice et en liaison directe avec les contrats ;
- les charges d'exploitation proviennent des comptes de l'exercice auxquels vient s'ajouter la participation des salariés comptabilisée au niveau du siège.

Nos travaux, qui ne constituent ni un audit ni un examen limité, ont été effectués selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention. Ces travaux ont consisté à :

- mener des entretiens avec les responsables financiers de la Région Auvergne Rhône Alpes de la société Suez Eau France ;
- prendre connaissance des procédures mises en place par la Région Auvergne Rhône Alpes de la société Suez Eau France pour établir les comptes annuels de résultat d'exploitation et vérifier, par sondages, que l'information résultant de l'application de ces procédures concorde avec les données sous-tendant la comptabilité de la Région Auvergne Rhône Alpes de la société Suez Eau France.

S.A.S. à capital variable
438 476 913 R.C.S. Nanterre

Société de Commissaires aux Comptes

Siège social : 1-2, place des Saisons - 92400 Courbevoie - Paris - La Défense 1

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur la conformité de la procédure mise en œuvre par la Région Auvergne Rhône Alpes de la société Suez Eau France pour établir le compte annuel de résultat d'exploitation, objet de l'attestation, avec les informations décrites dans l'annexe ci-jointe.

Cette attestation est établie à votre attention dans le contexte décrit ci-avant et ne doit pas être utilisée, diffusée, ou citée à d'autres fins.

Paris-La Défense, le 19 mai 2020

Le Commissaire aux Comptes
ERNST & YOUNG et Autres

Stéphane Pédron

# 7.5 Annexe 5 - Volumes importés mensuels par site

| Achats mensuels (m³) par sites | | |
|---|---|---|
| **Mois / Sites** | **SEBA** | **Total** |
| Janvier | 3 453 | 3 453 |
| Février | 7 243 | 7 243 |
| Mars | 16 703 | 16 703 |
| Avril | 21 844 | 21 844 |
| Mai | 24 291 | 24 291 |
| Juin | 24 417 | 24 417 |
| Juillet | 20 637 | 20 637 |
| Août | 9 610 | 9 610 |
| Septembre | 23 953 | 23 953 |
| Octobre | 26 962 | 26 962 |
| Novembre | 27 955 | 27 955 |
| Décembre | 28 253 | 28 253 |
| **Total ramené à 365 jours** | **235 321** | **235 321** |

*Prêts pour la révolution de la ressource*