

service de l'assainissement

Rapport annuel du délégataire 2019

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

NORD DU BASSIN DE THAU (CC)

- Collecte & transport des EU



Avertissement

Ce contrat dépend des entités chargées de la facturation des services de l'eau potable pour toutes les données relatives aux usagers : nombre d'abonnés, volumes assujettis, nombre de factures émises, délai d'encaissement, volumes dégrévés, impayés, appels clients, etc...

Sur le périmètre du contrat, les services de l'assainissement collectif sont facturés par :

- Mèze : Régie de l'eau
- Reste : SUEZ Eau France

A la date de production de ce rapport annuel, pour le périmètre de Mèze, les données relatives aux primes fixes et aux volumes facturés transmises par Sète agglomération méditerranée ont été intégrées. Mais certaines données relatives à la relation client sont manquantes.

Les données incomplètes ou non disponibles à date sur la totalité du périmètre sont signalées dans le corps du texte *en italique bleu*. (Cf principalement relation client, gestion client, recouvrement...).

Sommaire

1 Synthèse de l'année	7
1.1 L'essentiel de l'année	9
1.2 Les chiffres clés.....	10
1.3 Les indicateurs de performance.....	11
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	11
1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	11
1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	12
1.4 Les perspectives	13
2 Présentation du service	15
2.1 Le contrat	17
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat	18
2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat.....	18
2.2.2 La gestion de crise.....	22
2.2.3 La relation clientèle.....	23
2.3 L'inventaire du patrimoine	25
2.3.1 Les biens de retour.....	25
2.3.2 Les biens de reprise	30
3 Qualité du service.....	31
3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte	32
3.1.1 La pluviométrie	32
3.1.2 L'exploitation des réseaux de collecte.....	32
3.1.3 L'exploitation des postes de relèvement	38
3.2 Le bilan clientèle.....	42
3.2.1 Le nombre de clients assainissement collectif.....	42
3.2.2 Les volumes assujettis à l'assainissement	43
3.2.3 La typologie des contacts clients	44
3.2.4 Les principaux motifs de dossiers clients	45
3.2.5 La relation clients.....	45
3.2.6 L'encaissement et le recouvrement.....	45
3.2.7 Le fonds de solidarité.....	48
3.2.8 Les dégrèvements pour fuite.....	48
3.2.9 La mesure de la satisfaction client	50
3.2.10 Le prix du service de l'assainissement	51
4 Comptes de la délégation	55
4.1 Le CARE.....	57
4.1.1 Le CARE	58
4.1.2 Le détail des produits.....	59
4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration	59
4.2 Les reversements	60
4.2.1 Les reversements à la collectivité	60
4.2.2 Les reversements à l'Agence de l'Eau	60
4.3 La situation des biens et des immobilisations	61
4.3.1 La situation sur les installations	61
4.3.2 La situation sur les canalisations	63
4.4 Les investissements contractuels	64
4.4.1 Le renouvellement	64
5 Votre délégataire	65
5.1 Notre organisation	67

5.1.1	La Région	67
5.1.2	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	69
5.2	La relation clientèle	70
5.2.1	La gestion des courriers.....	70
5.2.2	Le site internet et l'information client	70
5.2.3	L'entité de gestion client	72
5.3	Notre démarche développement durable.....	74
5.4	Nos offres innovantes.....	77
5.4.1	Notre organisation VISIO.....	77
5.4.2	Nos nouveaux produits d'exploitation.....	78
5.5	Nos actions de communication	80
5.5.1	Les actions de communications pour SUEZ Eau France.....	80

6 | Glossaire 83

7 | Annexes 97

7.1	Annexe 1 : Synthèse Règlementaire.....	99
7.2	Annexe 2 : Présentation méthodes d'élaboration des CARE	115
7.3	Annexe 3 : Faits marquants de la région Occitanie	122
7.4	Annexe 4 : Postes de relèvement de la CCNBT	125
7.5	Annexe 5 : Liste des zones et des branchements testés à la fumée....	129
7.6	Annexe 6 : Liste des tampons renouvelés et des remises à la cote.....	130

1 | Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

LES POSTES DE RELEVEMENT

PR Pallas : Renouvellement de la nourrice inox ;

Centrale sous-vide (route entre Mèze et Bouzigues) : remplacement du ballon anti-bélier ;

Renouvellement de trappe alu et de barre antichute sur divers PR ;

16 pompes ont été renouvelées en 2019.

Poussan PR Bouzigues : optimisation des mesures de H₂S au refoulement.

Migration de toutes les télétransmissions en support GSM vers un support GPRS.

1.2 Les chiffres clés

	7 179 clients assainissement collectif	
179,6 km	 de réseau total d'assainissement	
	394 mm de pluie	
35 523,94 ml	de réseau curé	
	31 désobstructions de réseau	
56	désobstructions de branchement	
	5 712,3 ml de réseau inspecté	
1 345 303 m³	d'eau assujettis	

1.3 Les indicateurs de performance

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.

Indicateurs du décret du 2 mai 2007					
Thème	Indicateur	2018	2019	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D201.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif (1)	22 417	22 417	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	13 983	14 187	Nombre	A
Caractéristique technique	D202.0 - Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1)	0	0	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.199 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type unitaire (1)	-	-	km	A
Caractéristique technique	VP.200 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	178,17	179,6	km	A
Caractéristique technique	D301.0 - Evaluation du nombre d'habitants desservis par le service public de l'assainissement non collectif	2 012	2 012	Nombre	A
Tarification	D204.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2,35392	2,354	€ TTC/m ³	A
Indicateur de performance	P201.1 - Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1)	98,2	98,2	%	A
Indicateur de performance	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	30	30	Valeur de 0 à 120	A
Actions de solidarité et de coopération	P207.0 - Montant des abandons de créance ou des versements à un fond de solidarité	0	0	€/m ³	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	7	12	Nombre	A

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

Les indicateurs mentionnés ci-dessous sont à produire uniquement dans le cas où le rapport annuel sur le prix et la qualité du service est soumis à l'examen de la CCSPL (communes de plus de 10 000 habitants, EPCI de plus de 50 000 habitants ou syndicats mixtes ayant au moins une commune de plus de 10 000 habitants).

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 soumis à examen de la CCSPL					
Thème	Indicateur	2018	2019	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	0	0	Nombre / 1000 habitants desservis	A
Indicateur de performance	P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	32	7	Nombre / 100 km	A
Indicateur de performance	P258.1 - Taux de réclamations	4,0049	6,4076	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P257.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	ND	2,28	%	A

1.3.3 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. Ces indicateurs qui étaient publiés depuis 2004 sont à produire uniquement dans le cas où le rapport annuel sur le prix et la qualité du service est soumis à l'examen de la CCSPL (communes de plus de 10 000 habitants, EPCI de plus de 50 000 habitants ou syndicats mixtes ayant au moins une commune de plus de 10 000 habitants).

Indicateurs de la FP2E				
Thème	Indicateur	2019	Unité	Degré de fiabilité
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	<i>Oui</i>	Oui / Non	A
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 9001 version 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

1.4 Les perspectives

LES POSTES DE RELEVEMENT

Renouvellement de la lyre du PR 5

Refolement PR Pallas, poursuivre le diagnostic sur le refolement. Pas assez de débit (36 m³/h sur 100 m³/h attendu)

Remplacement des supports de communication (lignes téléphoniques RTC) sur 10 télé-surveillances de postes de relèvement en prévision de la migration des sites vers le superviseur de Sète Agglopolé Méditerranée et du déplacement de la baie informatique technique vers la nouvelle STEP prévu avant fin 2020.

Travaux préconisés à la collectivité :

Installation de mesures H₂S au refolement des postes équipés d'injection de chlorure ferrique ;

Installation de sonde de mesure de niveau sur les cuves de chlorure ferrique des PR : Loupian PR Pallas, Poussan PR Bouzigues et Villeveyrac PR les Gousses.

LA VIE DU CONTRAT

Un avenant a été préparé pour intégrer le bassin de Poussan / Bouzigues, homogénéiser la tarification (tranche tarifaire, Unité de Logement) avec le reste du périmètre de l'agglomération, et prendre en compte les montants facturés par Mèze pour la facturation. Il conviendra de retravailler ensemble cet avenant en 2020 pour l'adapter aux nouvelles circonstances.

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	01/10/2015	30/09/2025	Affermage
Avenant n°01	11/02/2016	30/09/2025	Engagement d'intervention sous 1 heure. Moyens dédiés.

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

L'agence

Thau Méditerranée



Laurent SULKOWSKI
Directeur d'Agence Territoriale

78 620

clients desservis
en eau potable

35

contrats eau et
assainissement

55 650

clients assujettis à
l'assainissement
collectif

L'agence Thau Méditerranée, implantée à Marseillan dans l'Hérault, est une véritable entreprise locale, attentive aux besoins de ses clients et des usagers. Présentes depuis de nombreuses années, les équipes connaissent bien les spécificités de ces territoires et sont attachées à la notion de continuité du service public de l'eau et de l'assainissement.

Les enjeux particuliers du service public sur ce territoire sont à la fois :

- **Techniques**, en raison de l'important linéaire de réseau et des nombreux ouvrages intermédiaires, avec en ligne directrice la qualité de l'eau en tous points de distribution, le rendement de réseau et la performance de l'assainissement,
- **Environnementaux et touristiques**, avec la forte activité touristique estivale et balnéaire autour du Bassin de Thau, mais aussi les exigences liées aux milieux récepteurs très sensibles (lagune du Bassin de Thau, plages,),
- **Économiques** en accompagnement de la vision des gestionnaires de services publics en lien avec les exigences des clients usagers.



Station d'épuration Posidonia - Agde

L'Agence en quelques chiffres

Secteur géographique : Hérault (34)

EAU POTABLE

78 620 clients en eau potable
1 320 km de réseau d'eau potable
30 stations de production
48 réservoirs
20 surpresseurs / reprise
175 points de mesure
23 470 000 m³ produits

ASSAINISSEMENT

55 650 clients en assainissement
1 035 km de réseau eaux usées
15 stations d'épuration gérées
335 postes de relèvement EU/EP
45 déversoirs d'orage
13 778 000 m³ épurés
1 sécheur à Agde



Sécheur d'Agde

Une organisation au service de la qualité et de la réactivité

L'agence Thau Méditerranée

Les 95 agents d'exploitation de l'agence sont organisés par compétence métier :

- la production d'eau potable et maintenance électromécanique,
- les réseaux eau potable et interventions travaux,
- les réseaux eaux usées,
- les systèmes d'assainissement.

Au quotidien, ces équipes assurent l'exploitation courante et travaillent pour le bon fonctionnement des installations.

Pour répondre aux attentes des collectivités et manager au plus près des équipes d'exploitation, Laurent SULKOWSKI, Directeur d'Agence Territoriale est secondé par son adjointe, Audrey RIGOMMIER, des chefs de secteurs et des responsables de services eau, assainissement et électromécanique.

UN SERVICE D'ASTREINTE 365 JOURS PAR AN

L'agence Thau Méditerranée dispose d'un service d'astreinte réactif qui mobilise chaque semaine :

1 cadre, 2 maîtrises, 10 agents et 6 sous-traitants.

Notre service est disponible 365 jours par an 24 h/24.

L'organisation de notre astreinte permet de garantir la continuité du service en assurant nos partenaires collectivités de délais d'intervention performants.

Pour compléter son dispositif d'astreinte, l'agence territoriale a établi des contrats avec des entreprises de travaux publics, d'automatismes, de pompes et de groupes électrogènes.

19

agents d'astreinte
hebdomadaire sur l'Agence

95

agents à votre service dont

- 43 pour les réseaux eau et assainissement
- 37 pour la maintenance usine eau et assainissement
- 3 pour la gestion administrative
- 12 agents d'encadrement



Usine d'eau potable Georges Debaïlle



Château d'eau de Marseillan



Vue d'architecte - station d'épuration des Eaux Blanches à Sète

L'organisation de l'agence Thau Méditerranée



Audrey RIGOMMIER
Adjointe au Directeur
d'Agence Territoriale



Laurence ROUX
Assistante d'Agence
Territoriale



Mathilde LE ROUX
Gestionnaire de contrats



Franck LERICHE
Réseaux eaux usées



Jean-François DUCLOS
Postes de relèvement
et métrologie



Christophe MARCELLIN
Maintenance
électromécanique et PR



David MIMARD
Usines eau potable



Laurent ICOL
Usines assainissement
Sète Agglopôle



Fabien LAPORTE
Usines assainissement
Hérault Méditerranée



Bruno RODA
Exploitation et maintenance
sécheur STEP Agde



Florian HOURANTIER
Réseaux eau potable
& travaux



Claude DEBAILLE
Réseaux eau potable
Secteur Sète Cournonterral



Laurent CHAUVEAU
Réseaux eau potable
Secteur Agde Marseillan

Nos domaines d'expertise

L'agence Thau Méditerranée dispose de domaines d'expertises sur l'ensemble du cycle de l'eau, avec des ressources dédiées, des installations variées et des outils performants.



Les véhicules, engins et matériels

- 26 véhicules utilitaires,
- 4 véhicules de service,
- 2 véhicules tout terrain,
- 35 fourgons ateliers,
- 8 poids-lourds/plateau grue,
- 5 mini-pelles,
- 3 véhicules de recherches de fuites,
- 1 véhicule de contrôle d'appareils de protection incendie
- 1 compresseur,
- 3 remorques,
- 1 gerbeur,
- 1 chargeur,
- Matériels de chantier (pilonneuse, brise béton, palan, marteau piqueur, compresseur, obturateurs, ...),
- Matériels de réparation (poste à souder, meuleuse, découpeuse, perceuse, chalumeau, perforatrice, ...),
- Pompages (pompe à diaphragme, pompe à boues,...).

EAU POTABLE

- Matériel de recherche de fuites par corrélation acoustique et prélocalisation,
- Matériel de prélèvement d'échantillons,
- Matériel de mesures (sonde, débitmètre, photomètre, détecteur de gaz, ohmmètre, oxythermomètre, détecteur acoustique, analyseur d'énergie, ...).

ASSAINISSEMENT

- Caméra d'inspection de réseau, Vidéopériscope, Tests à la fumée.



SÉCURITÉ DES PERSONNES

Signalisations, blindages
Appareils respiratoires autonomes, détecteurs de gaz et présence d'oxygène, stop chute, masque à chlore, équipements de protection individuelle avec harnais, ...

PIÈCES DÉTACHÉES

L'agence territoriale Thau Méditerranée dispose d'un magasin, approvisionné par notre **plateforme logistique régionale situé à Istres**. Le stock de pièces et de matériel du magasin permet de disposer 24h/24, 365 jours par an, des pièces nécessaires à tous les types d'intervention, y compris la réparation de conduites de gros diamètre.

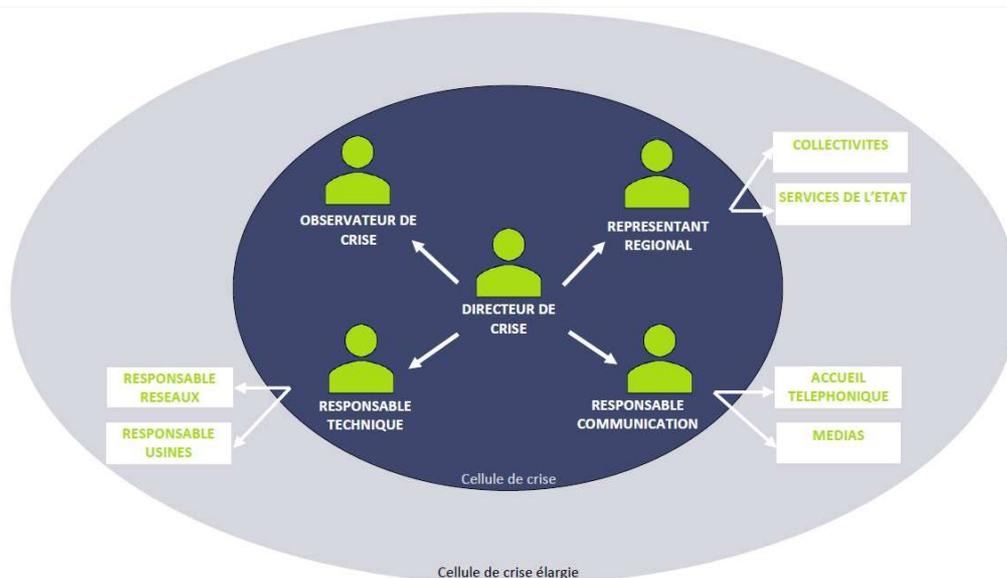
2.2.2 La gestion de crise

Afin de limiter les conséquences d'événements significatifs (ex. : tempêtes, coupures d'énergie, pollutions, cyber attaque...) de nature à mettre en péril la continuité de service, la santé des salariés ou l'environnement, nous sommes structurés pour pouvoir, à tout moment, mobiliser des moyens exceptionnels au niveau local et au niveau national :

- Stocks d'équipements,
- Stocks d'eau potable,
- Laboratoires d'analyses 24h/24 et 7 jours/7,
- Systèmes d'alerte permettant de prévenir très rapidement la population par téléphone, sur le site internet « Tout sur Mon Eau » et aussi avec les réseaux sociaux SUEZ France.

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

- Un système d'astreinte régional et national pour détecter les événements non souhaités et informer les acteurs concernés
- Une organisation préétablie du management de la crise avec une cellule dédiée aux risques cyber,
- La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,
- Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques,
- Une formation des acteurs principaux,
- La réalisation d'exercices de crise et de retours d'expérience (RETEX).



En outre, l'ensemble du personnel d'astreinte et d'intervention fait l'objet de formations ou de mises à niveau régulières, afin de maîtriser aussi rapidement que possible les situations d'urgence, ne relevant pas nécessairement de la crise majeure, qui peuvent se présenter. Enfin, les incidents ou accidents réels sont exploités en termes de retour d'expérience et de validation des consignes mises en place dans ce cas.

En 2019, un exercice de crise cyber a été organisé au sein de SUEZ avec la participation de Eau France, afin de tester notre capacité à gérer ce type d'événement.

Plusieurs cellules de crise ont été activées mobilisant plus de 100 personnes pour faire face à une simulation de cyber-attaque importante et complexe avec un impact sur les installations d'eau potable et d'assainissement.

Cet exercice de grande ampleur a permis de valider l'organisation en place et aussi d'identifier des points d'amélioration pour renforcer notre résilience.

2.2.3 La relation clientèle

- **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, le Centre Multicanal basé à Béziers permet aux clients d'avoir une réponse en ligne à toutes leurs questions administratives ou techniques. La formation permanente de nos téléconseillers permet d'assurer à nos clients un service de qualité.

Le Centre Multicanal est joignable aux numéros suivants :

Pour toute demande ou réclamation :



Pour toutes les urgences techniques :



- **L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS**

Les clients sont accueillis du Lundi au Vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00 à l'adresse suivante :

12 route de Bessan
BP 86
34340 MARSEILLAN

• **LE SERVICE D'URGENCE 24H/24**

En dehors des heures d'ouverture de l'accueil physique des clients ou des plages ouvrées de l'accueil téléphonique ci-dessus, notre service d'urgence assure l'accueil téléphonique des clients et coordonne les interventions urgentes telles que :

- Réparations de casses de canalisations.
- Dépannages d'installations.
- Débouchage de branchements d'assainissement ...

Pour cela, un effectif composé d'agents et d'encadrants sont mobilisables quotidiennement en dehors des heures ouvrées. Leurs compétences sont diversifiées et ils disposent de matériels, d'équipements, de véhicules et de moyens de communication adaptés à la gestion des astreintes.



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 Délégué :

- 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 l'affermage, 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 ou réalisés par l'exploitant.

- **LES RESEAUX PAR TYPE**

Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par type (séparatif ou unitaire) 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 :

Répartition du linéaire de canalisation par type (ml)			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	151 887	152 516	0,4%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	26 563	27 087	2,0%
Linéaire total (ml)	178 461	179 604	0,6%

Répartition du linéaire de canalisation par type et par commune (ml)				
Commune	Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
BOUZIGUES	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	12 766,9	12 824,4	0,5%
LOUPIAN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	17 881,7	17 942,6	0,3%
MÈZE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	59 932,4	59 924,2	0,0%
MONTBAZIN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	12 353,9	13 265,2	7,4%
POUSSAN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	28 261,5	27 869,1	- 1,4%
VILLEVEYRAC	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	20 690,7	20 690,8	0,0%
BOUZIGUES	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	1 837,5	1 837,5	0,0%
LOUPIAN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	4 089,4	4 093,6	0,1%
MÈZE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	15 009,6	15 185,9	1,2%
MONTBAZIN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	860,2	1 199,9	39,5%
POUSSAN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	1 547,1	1 551	0,3%
VILLEVEYRAC	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	3 219,4	3 219,4	0,0%
Linéaire total (ml)		178 450,2	179 603,6	0,6%

- **LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE**

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 :

Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)							
Réseau	Écoulement	Amiante ciment	Béton	Fonte - Grès	PVC, PE, PP	Inconnu	Total
Eaux usées	Gravitaire	44 251	705	1 301	106 259	-	152 516
Eaux usées	Refoulement	71	-	7 649	18 903	465	27 087
Total		44 322	705	8 950	125 162	465	179 604
Taux		24,7%	0,4%	5,0%	69,7%	0,3%	100,0%

- LES ACCESSOIRES DE RESEAU ET LES BRANCHEMENTS**

Le tableau suivant détaille les principaux accessoires de réseau disponibles au 31 décembre de l'année d'exercice dans le cadre du présent contrat :

Inventaire des principaux accessoires du réseau			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Branchements publics eaux usées	8 106	7 978	- 1,6%
Regards réseau	4 737	4 805	1,4%
Vannes	11	4	- 63,6%

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune				
Commune	Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
BOUZIGUES	Branchements publics eaux usées	1 043	1 057	1,3%
BOUZIGUES	Regards réseau	438	440	0,5%
BOUZIGUES	Vannes	2	-	- 100,0%
LOUPIAN	Branchements publics eaux usées	1 341	1 286	- 4,1%
LOUPIAN	Regards réseau	589	588	- 0,2%
LOUPIAN	Vannes	1	-	- 100,0%
MÈZE	Branchements publics eaux usées	532	531	- 0,2%
MÈZE	Regards réseau	1 841	1 851	0,5%
MÈZE	Vannes	5	2	- 60,0%
MONTBAZIN	Branchements publics eaux usées	1 157	1 146	- 1,0%
MONTBAZIN	Regards réseau	369	425	15,2%
POUSSAN	Branchements publics eaux usées	2 366	2 307	- 2,5%
POUSSAN	Regards réseau	866	866	0,0%
VILLEVEYRAC	Branchements publics eaux usées	1 667	1 651	- 1,0%
VILLEVEYRAC	Regards réseau	631	635	0,6%
VILLEVEYRAC	Vannes	3	2	- 33,3%

- LES POSTES DE RELEVEMENT**

Les postes de relèvement disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des installations de relevage			
Commune	Site	Débit nominal	Unité
BOUZIGUES	BOUZIGUES PR Fringadelle	58	m³/h
BOUZIGUES	BOUZIGUES PR Le Joncas	15	m³/h
BOUZIGUES	BOUZIGUES PR Louis Tudesq	65	m³/h
BOUZIGUES	BOUZIGUES PR+TP Les Tennis	30	m³/h
LOUPIAN	LOUPIAN PR Camping	12	m³/h
LOUPIAN	LOUPIAN PR Centrale sous vide	25	m³/h
LOUPIAN	LOUPIAN PR Marina	25	m³/h
LOUPIAN	LOUPIAN PR+TP Eglise	31	m³/h
LOUPIAN	LOUPIAN PR+TP Le Pallas bord l'étang	30	m³/h
MÈZE	MEZE PR 4 MEDITERRANEE	225	m³/h
MÈZE	MEZE PR 5 L'EMBATUT	295	m³/h
MÈZE	MEZE PR Engaronne		m³/h
MÈZE	MEZE PR Gendarmerie	25	m³/h
MÈZE	MEZE PR L'Auriera	14	m³/h
MÈZE	MEZE PR Laval	40	m³/h
MÈZE	MEZE PR Les Amoutous 1	30	m³/h
MÈZE	MEZE PR Les Amoutous 2	30	m³/h
MÈZE	MEZE PR L'Hermitage	25	m³/h
MÈZE	MEZE PR Maison de retraite	40	m³/h
MÈZE	MEZE PR Montmèze	17	m³/h
MÈZE	MEZE PR Moulin à vent	30	m³/h
MÈZE	MEZE PR Mourre blanc 1	25	m³/h
MÈZE	MEZE PR Mourre Blanc 2	50	m³/h
MÈZE	MEZE PR PLUVIAL Sesquiers EPL Sensible		m³/h
MÈZE	MEZE PR Privat	65	m³/h
MÈZE	MEZE PR Sesquier 1	30	m³/h
MÈZE	MEZE PR Sesquier 2	30	m³/h
MÈZE	MEZE PR Sesquier 3	150	m³/h
MÈZE	MEZE PR Verte Campagne	20	m³/h
MÈZE	MÈZE PR Zac des Costes		
MÈZE	MEZE PR+TP Aygues Vagues		m³/h
MÈZE	MEZE PR+TP Ceremab Ecosite		
MÈZE	MEZE PR+TP ZAE 2	72	m³/h
MONTBAZIN	MONTBAZIN PR Jeu de ballon	25	m³/h
MONTBAZIN	MONTBAZIN PR La Davalade	22	m³/h

Inventaire des installations de relevage			
Commune	Site	Débit nominal	Unité
MONTBAZIN	MONTBAZIN PR Quai de la vene	34	m³/h
MONTBAZIN	MONTBAZIN PR ZAC	25	m³/h
MONTBAZIN	MONTBAZIN PR+TP Lou Lavadou	120	m³/h
POUSSAN	POUSSAN PR chemin des Cous	20	m³/h
POUSSAN	POUSSAN PR Complexe sportif	50	m³/h
POUSSAN	POUSSAN PR Viala	100	m³/h
POUSSAN	POUSSAN PR+TP Tarroussel	19	m³/h
POUSSAN	POUSSAN PR+TP+DEG+FECL3 Poussan / Bouzigues	115	m³/h
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR La Viste	12	m³/h
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR Le Souc roque	24	m³/h
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR Les Jardins	12	m³/h
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR Les Usclades	7	m³/h
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR Malpasset	28	m³/h
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR+TP Les Gousses	22	m³/h
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR+TP Les Pouzets	104	m³/h

- **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 des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	Descriptif	2019
Partie A : Plan des réseaux	VP.250 - Existence d'un plan de réseaux mentionnant la localisation des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage, ...) et les points d'autosurveillance du réseau (oui : 10 points / non : 0 point)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.251 - Mise à jour annuelle du plan des réseaux à partir d'une procédure formalisée (oui : 5 points / non : 0 point)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.252 et VP.254 avec VP.252 - 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.254 - 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.252, VP.253 et VP.254)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.253 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (0 à 5 points)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.255 - Connaissance de 50% de la date ou période de pose des tronçons identifiés (0 à 15 points)	0
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)	15
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.256 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel le plan des réseaux mentionne l'altimétrie (0 à 15 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.257 - Localisation et description des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage,...) (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.258 - Inventaire mis à jour annuellement des équipements électromécaniques sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.259 - Nombre de branchements de chaque tronçon dans le plan ou l'inventaire des réseaux (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.260 - Localisation des interventions et travaux réalisés (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement,...) pour chaque tronçon de réseau (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.261 - Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'inspection et d'auscultation du réseau assorti d'un document de suivi contenant les dates des inspections et les réparations ou travaux qui en résultent (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.262 - Existence et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0
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)	0
TOTAL (indicateur P202.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	30

2.3.2 Les biens de reprise

Les biens de reprise sont des biens dont le délégataire est propriétaire et qui peuvent être rachetés par la collectivité à la fin du contrat selon les modalités prévues par le contrat.

Ce contrat ne comprend pas de bien de reprise.

3 | Qualité du service



3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

3.1.1 La pluviométrie

Les tableaux suivants détaillent l'évolution de la pluviométrie observée en précipitations annuelles. La pluviométrie a un impact important sur les volumes collectés et épurés et peut expliquer certains faits d'exploitation tels que les déversements.

- **LA PLUVIOMETRIE ANNUELLE**

Pluviométrie annuelle (mm)					
Finalité	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Pluviométrie (mm)	586	390	984	394	- 60,0%

3.1.2 L'exploitation des réseaux de collecte

- **LA SURVEILLANCE DU RESEAU**

Le tableau suivant détaille les opérations d'inspection réalisées sur les canalisations.

Inspections réseau					
	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées inspecté (ml)	2 767	4 434	7 351	5 712	- 22,3%
dont ITV (ml)	2 431	4 118	7 351	5 712	- 22,3%
dont pédestre (ml)	336	315	-	-	0,0%
Linéaire de réseau Unitaire inspecté (ml)	0	0	0	0	0,0%
Linéaire total inspecté (ml)	2 767	4 434	7 351	5 712	- 22,3%
dont ITV (ml)	2 431	4 118	7 351	5 712	- 22,3%
dont pédestre (ml)	336	315	0	0	0,0%

Inspections réseau					
	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	2 431	4 118	7 351	5 712	- 22,3%
Linéaire de réseau inspecté en pédestre (ml)	336	315	0	0	0,0%
Linéaire total inspecté (ml)	2 767	4 434	7 351	5 712	- 22,3%

Répartition par communes des inspections réseau						
Commune	Type d'inspection réseau	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
BOUZIGUES	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	296	420	2 099	-	- 100,0%
BOUZIGUES	Linéaire total inspecté (ml)	296	420	2 099	-	- 100,0%
LOUPIAN	Linéaire de réseau inspecté en inspection pedestre (ml)	-	173	-	-	0,0%
LOUPIAN	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	134	63	1 302	294	- 77,4%
LOUPIAN	Linéaire total inspecté (ml)	134	236	1 302	294	- 77,4%
MÈZE	Linéaire de réseau inspecté en inspection pedestre (ml)	210	103	-	-	0,0%
MÈZE	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	1 519	646	3 145	2 435	- 22,6%
MÈZE	Linéaire total inspecté (ml)	1 519	750	3 145	2 435	- 22,6%
MONTBAZIN	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	194	647	-	241	0,0%
MONTBAZIN	Linéaire total inspecté (ml)	194	647	-	241	0,0%
POUSSAN	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	143	1 742	144	1 876	1 201,4%
POUSSAN	Linéaire total inspecté (ml)	143	1 742	144	1 876	1 201,4%
VILLEVEYRAC	Linéaire de réseau inspecté en inspection pedestre (ml)	126	39	-	-	0,0%
VILLEVEYRAC	Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	95	600	661	867	31,2%
VILLEVEYRAC	Linéaire total inspecté (ml)	95	639	661	867	31,2%

En 2019, nous avons réalisé 3,4 % d'inspection.

- **LE CURAGE**

Le tableau suivant détaille les opérations de curage préventif réalisées sur les canalisations et certains ouvrages réseau (dessableurs ...).

Curage préventif Réseau					
	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	19 747,04	29 487,07	27 978,2	35 523,94	27,0%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	19 747,04	29 487,07	27 978,2	35 523,94	27,0%
Taux de curage préventif (%)	11,9%	17,6%	15,7%	19,8%	26,2%

Répartition par communes du curage préventif réseau						
Commune	Intervention	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
BOUZIGUES	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	2 615,15	2 782,16	6 731,69	5 466,43	- 18,8%
LOUPIAN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	134,4	1 531,99	3 163,68	2 497,21	- 21,1%
MÈZE	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	14 560,14	11 738,88	10 853,99	12 425,9	14,5%
MONTBAZIN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	194,32	2 283,2	1 925,3	3 679,93	91,1%
POUSSAN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	2 148	7 142,7	4 642,56	7 281,18	56,8%
VILLEVEYRAC	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	95,03	4 008,14	660,98	4 173,29	531,4%
Total	Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	19 747,04	29 487,07	27 978,2	35 523,94	27,0%
Total	Taux de curage préventif (%)	11,9%	17,6%	15,7%	19,8%	26,2%

Le contrat prévoit un linéaire de curage de 15% en moyenne par an. Le linéaire curé est supérieur à cet objectif.

- **LES DESOBSTRUCTIONS**

Le tableau ci-dessous précise le nombre de désobstructions réseaux et branchements en 2019.

Désobstructions					
	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	93	37	42	31	- 26,2%
Désobstructions sur branchements	126	67	63	56	- 11,1%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,56	0,22	0,24	0,17	- 26,7%
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0,01	0	0	0	- 45,7%

Répartition par communes des désobstructions					
BOUZIGUES	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	6	4	5	1	- 80,0%
Désobstructions sur branchements	23	8	9	8	- 11,1%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,46	0,3	0,34	0,07	- 80,1%
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0,02	0,01	0,01	0,01	- 12,8%

3 | Qualité du service

LOUPIAN	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	7	3	1	1	0,0%
Désobstructions sur branchements	6	2	4	3	- 25,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,33	0,14	0,05	0,05	- 0,3%
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0,01	0	0	0	- 25,6%

MÈZE	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	40	24	23	11	- 52,2%
Désobstructions sur branchements	50	25	23	20	- 13,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,57	0,34	0,31	0,15	- 52,3%
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0,01	0	0	0	- 61,7%

MONTBAZIN	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	5	1	7	14	100,0%
Désobstructions sur branchements	10	17	6	12	100,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,38	0,08	0,53	0,97	82,7%
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0,01	0,02	0,01	0,01	96,6%

POUSSAN	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	27	4	3	2	- 33,3%
Désobstructions sur branchements	21	8	16	11	- 31,3%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	1	0,15	0,1	0,07	- 32,5%
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0,01	0	0,01	0	- 32,9%

VILLEVEYRAC	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	8	1	3	2	- 33,3%
Désobstructions sur branchements	16	7	5	2	- 60,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,38	0,05	0,13	0,08	- 33,3%
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0,01	0	0	0	- 60,4%

- **LES ENQUETES DE CONFORMITE BRANCHEMENTS**

Le tableau ci-dessous présente les contrôles de branchement.

Enquête/contrôle de branchement			
	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de contrôle raccordement pour vente	0	0	0,0%
Nombre de contrôles raccordement hors vente	0	100	-%
Total enquêtes et contrôles branchements	0	100	-%

La liste des enquêtes réalisées est disponible en annexe.

- **LES CONVENTIONS DE DEVERSEMENT**

Le tableau suivant récapitule le nombre de conventions sur le périmètre contractuel.

TYPE DE CONVENTION	COMMUNE	A RENOUVELER	VALIDE	Total général
ARRETES SIMPLIFIES	MEZE	1		1
	MONTBAZIN		1	1
CONVENTION DE DEVERSEMENT	MEZE		1	1
Total		1	2	3

Le détail des conventions est le suivant :

NOMS	ACTIVITE	TYPE	VILLE	DATE DE SIGNATURE	ETAT
ALLIANCE TERROIR	AGROALIMENTAIRE	COMPLETE BILAN 24H	MEZE	25/02/2019	VALIDE
RESTAURANT SCOLAIRE ECOLE MATERNELLE JULIE DAUBIE ET PRIMAIRE VALFALIS	RESTAURANT SCOLAIRE	SIMPLIFIEE	MONTBAZIN	14/06/2018	VALIDE
STATION DE LAVAGE SARL DU SOLEIL	STATION LAVAGE	SIMPLIFIEE	MEZE	16/12/2011	A RENOUVELER

- **LES POINTS NOIRS**

Le tableau suivant récapitule la liste et le nombre de points noirs observés par commune en 2019 :

Commune	Adresse d'intervention	Nombre de d'interventions	Nombre de points noirs
Loupian	PORT DE LOUPIAN	2	1
Méze	QUAI AUGUSTIN DESCOURNUT	5	1
Méze	RUE MERIL POUJADE	2	1
Montbazin	RUE DE LA CARRIERASSE	10	1
Montbazin	AVENUE DE LA GARE	2	1
Poussan	GRAND RUE	2	1
Villeveyrac	Rue pontil	2	1
TOTAL			7

- **LES RENOUVELLEMENTS DE TAMPONS ET REMISES A LA COTE**

Le détail des tampons renouvelés et des remises à la cote est en annexe.

- LA REALISATION DE BRANCHEMENTS NEUFS**

Les travaux facturables de création de branchements neufs réalisés en 2019 sont les suivants :

Détail des branchements neufs				
Communes	Mois	Adresse	CLIENT	Nombre d'interventions
BOUZIGUES	mars	CHEMIN DU MAS D ARGENT	BOYA CHRISTOPHE	1
	avril	CHEMIN DE LA BERGERIE	LE ROCH GEORGES	1
	juillet	CHEMIN DE LA FRINGADELLE	MERLIN CHRISTIAN	1
	août	CHEMIN DE LA FRINGADELLE	CESSAT THIERRY SAINT DENIS GAEL	1
	octobre	AVENUE LOUIS TUDESQ		1
LOUPIAN	avril	RUE MAX COURRIEU	ZAZZARON LEANDRO CHLOE MIGUEL	1
	décembre	ALL MAL DE LATTRE DE TASSIGNY	HERVIOU FREDERIC	1
MEZE	janvier	RUE LE CARAIDOU	HENACHE REMI	1
	février	CHEMIN DES MONTARELS	SAS MAXAL	1
	juillet	IMPASSE DE LA CENTAUREE		2
IMPASSE DE LA COSTES		MIRABEL JEAN LOUIS	1	
MONTBAZIN	février	CAMI DE GABRIAC	BONNET OLIVIER	1
	mai	CAMI DE GABRIAC	ALCAIDE JEREMY	1
	juin	ANCIEN CHEMIN DE POUSSAN	MOURGUES DADIES	1
POUSSAN	mars	AVENUE DES LAURIERS	AIELLO STEPHANE	1
		CHEMIN DES FOSSES	COLLET JULIE EDOUARD STEPHANE	1
		CHEMIN DU GIRADOU	ABRIAL JEAN MARIE	1
	avril	CHEMIN DU GIRADOU	HATTERER JULIEN	1
	juillet	CHEMIN DE LA TRAMONTANE	ZANELLO DANIEL	1
		RUE MOLIERE	ASENCIO THOMAS	1
	septembre	CHEMIN DE LA MOULINE	LIGUORI JEROME	1
		CHEMIN DES FOSSES	ATTARD CINDY	1
	octobre	AVENUE D ISSANKA	RAMBIER AMENAGEMENT	1
novembre	RUE DES HORTS	BETSCOUN CHARLEY	2	
VILLEVEYRAC	mai	RUE DES OLIVIERS	MAIRIE DE VILLEVEYRAC	1
	août	RUE DES OLIVIERS	MEHL ERIC	1
Total				28

- LES INTERVENTIONS EN ASTREINTE**

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2018	2019	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	49	46	-6,1%

3.1.3 L'exploitation des postes de relèvement

- LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

Les consommations électriques des postes de relèvement exploités dans le cadre du contrat sont :

La consommation électrique facturée des postes de relèvement (kWh)						
Commune	Site	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
BOUZIGUES	BOUZIGUES PR Fringadelle	9 866	20 091	22 196	7 510	- 66,2%
BOUZIGUES	BOUZIGUES PR Le Joncas	- 60	55	- 457	- 132	- 71,1%
BOUZIGUES	BOUZIGUES PR Louis Tudesq	2 202	3 073	4 218	1 791	- 57,5%
BOUZIGUES	BOUZIGUES PR+TP Les Tennis	19 331	23 377	21 485	20 149	- 6,2%
LOUPIAN	LOUPIAN PR Camping	660	834	914	606	- 33,7%
LOUPIAN	LOUPIAN PR Centrale sous vide	49 165	34 773	18 768	17 611	- 6,2%
LOUPIAN	LOUPIAN PR Marina	- 2 354	- 1 450	2 316	2 852	23,1%
LOUPIAN	LOUPIAN PR+TP Eglise	17 024	14 758	21 260	15 605	- 26,6%
LOUPIAN	LOUPIAN PR+TP Le Pallas bord l'étang	18 296	22 066	42 044	25 554	- 39,2%
MÈZE	MEZE PR 4 MEDITERRANEE	32 472	31 995	45 359	36 241	- 20,1%
MÈZE	MEZE PR 5 L'EMBATUT	49 345	48 180	65 064	51 872	- 20,3%
MÈZE	MEZE PR Engaronne	335	473	582	383	- 34,2%
MÈZE	MEZE PR Gendarmerie	676	628	634	555	- 12,5%
MÈZE	MEZE PR L'Auriera	102	85	76	324	326,3%
MÈZE	MEZE PR Les Amoutous 1	10 488	7 504	13 947	21 841	56,6%
MÈZE	MEZE PR Maison de retraite	348	362	448	344	- 23,2%
MÈZE	MEZE PR Montmèze	306	360	407	433	6,4%
MÈZE	MEZE PR Moulin à vent	13 135	10 565	13 632	7 366	- 46,0%
MÈZE	MEZE PR Mourre blanc 1	809	805	1 042	818	- 21,5%
MÈZE	MEZE PR Mourre Blanc 2	1 948	3 563	5 623	4 085	- 27,4%
MÈZE	MEZE PR Privat	33 106	17 491	24 328	17 019	- 30,0%
MÈZE	MEZE PR Sesquier 3	12 720	36 955	41 165	28 933	- 29,7%
MÈZE	MEZE PR Verte Campagne	656	3 335	8 720	5 952	- 31,7%
MÈZE	MEZE PR+TP Aygues Vagues	11 727	18 396	26 101	20 548	- 21,3%
MÈZE	MEZE PR+TP Ceremab Ecosite	2 759	7 778	8 603	5 996	- 30,3%
MÈZE	MEZE PR+TP ZAE 2	13 719	16 607	32 628	21 920	- 32,8%
MONTBAZIN	MONTBAZIN PR Jeu de ballon	2 257	2 130	2 228	2 493	11,9%
MONTBAZIN	MONTBAZIN PR La Davalade	82	79	111	160	44,1%
MONTBAZIN	MONTBAZIN PR Quai de la vene	472	672	717	665	- 7,3%
MONTBAZIN	MONTBAZIN PR ZAC	1 253	1 092	1 372	1 035	- 24,6%
MONTBAZIN	MONTBAZIN PR+TP Lou Lavadou	13 304	27 606	34 418	17 634	- 48,8%
POUSSAN	POUSSAN PR chemin des Cous	605	619	531	649	22,2%
POUSSAN	POUSSAN PR Viala	10 472	8 528	11 620	8 253	- 29,0%
POUSSAN	POUSSAN PR+TP Tarroussel	1 401	2 117	2 728	1 525	- 44,1%

La consommation électrique facturée des postes de relèvement (kWh)						
Commune	Site	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
POUSSAN	POUSSAN PR+TP+DEG+FECL3 Poussan / Bouzigues	43 561	45 624	59 305	40 262	- 32,1%
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR La Viste	397	1 100	853	- 7 559	- 986,2%
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR Le Souc roque	1 584	6 965	6 150	3 040	- 50,6%
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR Les Jardins	0	-	4 601	- 619	- 113,5%
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR Les Usclades	1 440	4 713	5 548	1 944	- 65,0%
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR Malpasset	2 832	4 762	7 668	6 449	- 15,9%
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR+TP Les Gousses	30 724	36 968	85 629	- 14 555	- 117,0%
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR+TP Les Pouzets	11 620	20 735	23 508	17 265	- 26,6%
Total		420 785	486 369	668 090	394 817	- 40,9%

La consommation énergétique a chuté de près de 41% en 2019. Cette baisse est due à la baisse de la pluviométrie annuelle et donc à la baisse des volumes pompés.

- **LES INTERVENTIONS SUR LES POSTES DE RELEVEMENT**

Les interventions de curage (et de débouchage) sur les postes de relèvement

Le nombre d'interventions sur les postes de relèvement sont détaillées dans le tableau suivant.

Les contrôles réglementaires des équipements soumis à vérification périodique ont été effectués conformément à la réglementation en vigueur (modalités et fréquence). La liste des contrôles effectués au cours de l'exercice est :

Fonctionnement des postes de relèvement				
N°	Commune	Libellé du poste	Nombre de curages	Nombre de débouchages
1	BOUZIGUES	BOUZIGUES PR Fringadelle	4	1
2	BOUZIGUES	BOUZIGUES PR Le Joncas	4	-
3	BOUZIGUES	BOUZIGUES PR Louis Tudesq	4	1
4	BOUZIGUES	BOUZIGUES PR+TP Les Tennis	4	1
5	LOUPIAN	LOUPIAN PR Camping	4	-
6	LOUPIAN	LOUPIAN PR Centrale sous vide	2	2
7	LOUPIAN	LOUPIAN PR Marina	4	2
8	LOUPIAN	LOUPIAN PR+TP Eglise	3	1
9	LOUPIAN	LOUPIAN PR+TP Le Pallas bord l'étang	4	-
10	MÈZE	MEZE PR 4 MEDITERRANEE	3	-
11	MÈZE	MEZE PR 5 L'EMBATUT	3	-
12	MÈZE	MEZE PR Engaronne	1	-
13	MÈZE	MEZE PR Gendarmerie	4	-
14	MÈZE	MEZE PR L'Auriera	4	-
15	MÈZE	MEZE PR Laval	2	-
16	MÈZE	MEZE PR L'Hermitage	4	-
17	MÈZE	MEZE PR Maison de retraite	4	-

Fonctionnement des postes de relèvement				
N°	Commune	Libellé du poste	Nombre de curages	Nombre de débouchages
18	MÈZE	MEZE PR Montmèze	4	-
19	MÈZE	MEZE PR Moulin à vent	3	-
20	MÈZE	MEZE PR Mourre blanc 1	2	-
21	MÈZE	MEZE PR Mourre Blanc 2	4	-
22	MÈZE	MEZE PR Privat	3	-
23	MÈZE	MEZE PR Rue Mathieu	3	-
24	MÈZE	MEZE PR Sesquier 1	4	-
25	MÈZE	MEZE PR Sesquier 2	4	-
26	MÈZE	MEZE PR Sesquier 3	4	-
27	MÈZE	MEZE PR Taurus	1	-
28	MÈZE	MÈZE PR Zac des Costes	4	2
29	MÈZE	MEZE PR+TP Aygues Vagues	3	1
30	MÈZE	MEZE PR+TP Ceremab Ecosite	1	1
31	MÈZE	MEZE PR+TP ZAE 2	3	-
32	MONTBAZIN	MONTBAZIN PR Jeu de ballon	4	-
33	MONTBAZIN	MONTBAZIN PR La Davalade	3	-
34	MONTBAZIN	MONTBAZIN PR Quai de la vene	4	1
35	MONTBAZIN	MONTBAZIN PR ZAC	4	15
36	MONTBAZIN	MONTBAZIN PR+TP Lou Lavadou	2	1
37	POUSSAN	POUSSAN PR chemin des Cous	3	-
38	POUSSAN	POUSSAN PR Complexe sportif	1	-
39	POUSSAN	POUSSAN PR Viala	2	2
40	POUSSAN	POUSSAN PR+TP Tarroussel	2	-
41	POUSSAN	POUSSAN PR+TP+DEG+FECL3 Poussan / Bouzigues	2	-
42	VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR La Viste	3	-
43	VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR Le Souc roque	3	-
44	VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR Les Jardins	3	-
45	VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR Les Usclades	3	-
46	VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR Malpasset	6	5
47	VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR+TP Les Gousses	2	1
48	VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR+TP Les Pouzets	1	7
	Total		149	44

Ce nombre d'interventions est conforme aux obligations contractuelles (en moyenne 3 curages par an).

Les contrôles réglementaires

Le tableau ci-dessous donne les dates de contrôles réglementaires pour les sites du contrat.

Les contrôles réglementaires sur les postes de relèvement				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
BOUZIGUES	BOUZIGUES PR Le Joncas	Equipement électrique des postes de relèvement		30/09/2019
BOUZIGUES	BOUZIGUES PR Louis Tudesq	Equipement électrique des postes de relèvement		30/09/2019
BOUZIGUES	BOUZIGUES PR+TP Les Tennis	Equipement électrique des postes de relèvement		30/09/2019
LOUPIAN	LOUPIAN PR Camping	Equipement électrique des postes de relèvement		30/09/2019
LOUPIAN	LOUPIAN PR Centrale sous vide	Equipement électrique des postes de relèvement		30/09/2019
LOUPIAN	LOUPIAN PR+TP Le Pallas bord l'étang	Equipement électrique des postes de relèvement		30/09/2019
MÈZE	MEZE PR 5 L'EMBATUT	Equipement électrique des postes de relèvement		26/09/2019
MÈZE	MEZE PR Engaronne	Equipement électrique des postes de relèvement		26/09/2019
MÈZE	MEZE PR Gendarmerie	Equipement électrique des postes de relèvement		26/09/2019
MÈZE	MEZE PR Les Amoutous 1	Equipement électrique des postes de relèvement	armoires générale Amoutous 1&2	26/09/2019
MÈZE	MEZE PR Les Amoutous 2	Equipement électrique des postes de relèvement	armoires générale BT	26/09/2019
MÈZE	MEZE PR L'Hermitage	Equipement électrique des postes de relèvement		26/09/2019
MÈZE	MEZE PR Montmèze	Equipement électrique des postes de relèvement		26/09/2019
MÈZE	MEZE PR Moulin à vent	Equipement électrique des postes de relèvement		26/09/2019
MÈZE	MEZE PR PLUVIAL Sesquiers EPL Sensible	Equipement électrique des postes de relèvement	armoires générale BT	16/07/2019
MÈZE	MEZE PR Privat	Equipement électrique des postes de relèvement		26/09/2019
MÈZE	MÈZE PR Zac des Costes	Equipement électrique des postes de relèvement		26/09/2019
MÈZE	MEZE PR+TP Aygues Vagues	Equipement électrique des postes de relèvement		26/09/2019
MONTBAZIN	MONTBAZIN PR Jeu de ballon	Equipement électrique des postes de relèvement		01/10/2019
MONTBAZIN	MONTBAZIN PR La Davalade	Equipement électrique des postes de relèvement		01/10/2019
MONTBAZIN	MONTBAZIN PR Quai de la vene	Equipement électrique des postes de relèvement		01/10/2019
MONTBAZIN	MONTBAZIN PR+TP Lou Lavadou	Equipement électrique des postes de relèvement		01/10/2019
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR La Viste	Equipement électrique des postes de relèvement		27/09/2019
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR Le Souc roque	Equipement électrique des postes de relèvement		27/09/2019
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR Les Usclades	Equipement électrique des postes de relèvement		27/09/2019
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC PR+TP Les Gousses	Equipement électrique des postes de relèvement		27/09/2019

Conformément à l'arrêté du 10 octobre 2020, les installations n'ayant fait l'objet d'aucune remarque lors de leur contrôle périodique du 2^{ème} semestre 2018 seront contrôlées tous les 2 ans.

3.2 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.

3.2.1 Le nombre de clients assainissement collectif

Les tableaux suivants précisent le nombre de clients facturés en 2019.

Pour Mèze, les éléments de 2019 ont été transmis par Sète agglomération méditerranée. Il faut noter que ces données ne correspondent pas aux versements perçus en 2019, qui, en raison de délai de traitement, ont porté sur plus d'une année.

Le nombre de clients assainissement collectif					
Désignation	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Particuliers	6 765	6 754	6 821	6 933	1,6%
Collectivités	6 640	6 772	6 993	7 076	1,2%
Professionnels	158	159	169	178	5,3%
Total	13 563	13 685	13 983	14 187	1,5%

Nota :

Pour Mèze, nous n'avons pas la distinction par type de client. Nous avons intégré les chiffres au niveau de la désignation « Collectivité ».

Le nombre de clients assainissement collectif					
BOUZIGUES	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Particuliers	986	975	983	1 002	1,9%
Collectivités	15	15	15	15	0,0%
Professionnels	32	32	31	32	3,2%
Total	1 033	1 022	1 029	1 049	1,9%

LOUPIAN	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Particuliers	1 119	1 112	1 118	1 130	1,1%
Collectivités	14	14	13	11	- 15,4%
Professionnels	26	31	37	36	- 2,7%
Total	1 159	1 157	1 168	1 177	0,8%

MÈZE	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Particuliers	-	-	-	0	0,0%
Collectivités	6 577	6 704	6 925	7 010	127,0%
Professionnels	-	-	-	0	0,0%
Total	6 577	6 704	6 925	7 010	127,0%

MONTBAZIN	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Particuliers	1 089	1 084	1 086	1 101	1,4%
Collectivités	12	12	12	12	0,0%
Professionnels	11	11	12	16	33,3%
Total	1 112	1 107	1 110	1 129	1,7%

POUSSAN	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Particuliers	2 058	2 080	2 109	2 161	2,5%
Collectivités	6	11	12	13	8,3%
Professionnels	62	59	62	64	3,2%
Total	2 126	2 150	2 183	2 238	2,5%

VILLEVEYRAC	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Particuliers	1 513	1 503	1 525	1 539	0,9%
Collectivités	16	16	16	15	- 6,3%
Professionnels	27	26	27	30	11,1%
Total	1 556	1 545	1 568	1 584	1,0%

3.2.2 Les volumes assujettis à l'assainissement

Le tableau suivant présente l'évolution des volumes d'eau consommés assujettis à la redevance assainissement.

Pour Mèze, les éléments de 2019 ont été transmis par Sète agglomération méditerranéenne. Il faut noter que ces données ne correspondent pas aux reversements perçus en 2019, qui, en raison de délai de traitement, ont porté sur plus d'une année.

Volumes assujettis à l'assainissement					
Type volume	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m³)	745 408	1 867 460	1 323 848	1 345 303	1,6%

Volumes assujettis à l'assainissement					
BOUZIGUES	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m³)	102 201	114 335	109 576	103 192	- 5,8%

LOUPIAN	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m³)	110 141	103 031	106 342	106 203	- 0,1%

MÈZE	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m³)	69	1 099 387	586 094	584 414	-0,3%

MONTBAZIN	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m³)	119 793	121 657	117 401	113 105	- 3,7%

POUSSAN	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m³)	239 641	252 067	262 825	253 470	- 3,6%

VILLEVEYRAC	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m³)	173 563	176 983	141 610	184 919	30,6%

3.2.3 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre Multicanal, basé à Béziers, 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	4 565
Courrier	594
Internet	384
Visite en agence	39
Total	5 582

Ces données ne comprennent Mèze. Les données concernant les contacts client liés à la facturation assainissement de Mèze sont disponibles auprès du facturier de l'eau et ne sont pas intégrées ici.

3.2.4 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	766	-
Facturation	220	153
Règlement/Encaissement	400	58
Prestation et travaux	121	-
Information	2 385	-
Technique assainissement	156	156
Total	4 048	367

Ces données ne comprennent Mèze. Les données concernant les contacts client liés à la facturation assainissement de Mèze sont disponibles auprès du facturier de l'eau et ne sont pas intégrées ici.

3.2.5 La relation clients

Les taux de prise d'appels se sont nettement améliorés depuis 2018, suite à la régionalisation des centres d'appels sur la région Occitanie.

Les baisses des réclamations FP2E sont directement liées à l'amélioration de cette prise d'appel.

Relation client			
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	88,7	87,4	- 1,5 %
Nombre de réclamations écrites FP2E	56	46	- 17,9 %
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	4	2,01	- 49,8 %

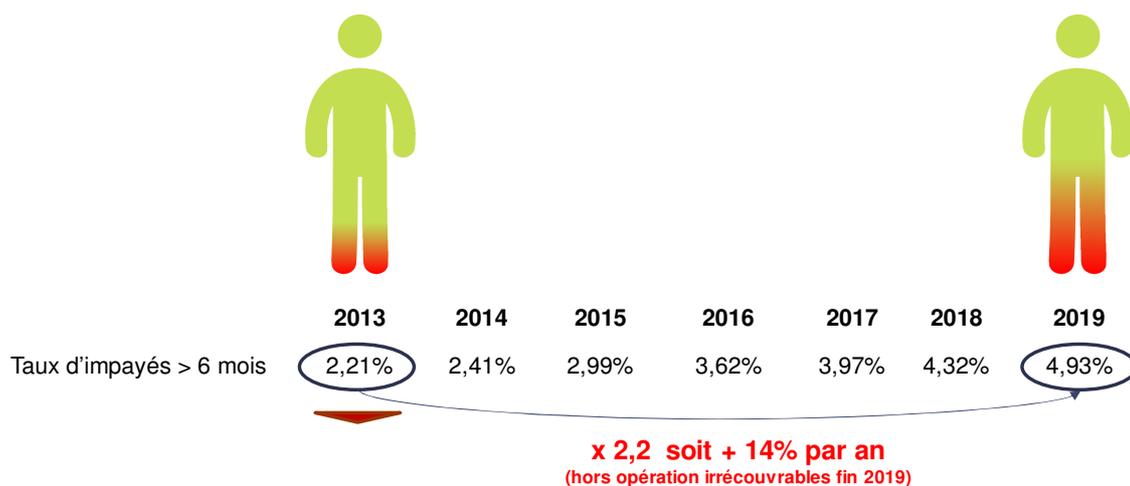
Ces données ne comprennent Mèze. Les données concernant les contacts client liés à la facturation assainissement de Mèze sont disponibles auprès du facturier de l'eau et ne sont pas intégrées ici.

3.2.6 L'encaissement et le recouvrement

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.



L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€)	9 899,4	51 269,25	417,9%
Délai Paiement client (j)	-	19,38	0,0%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	239 531	80 786,64	- 66,3%
Taux de créances irrécouvrables (%)	ND	1,5	0,0%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	ND	2,28	0,0%

Ces données ne comprennent pas Mèze. Les données concernant les contacts client liés à la facturation assainissement de Mèze sont disponibles auprès du facturier de l'eau et ne sont pas intégrées ici.

L'encaissement et le recouvrement			
BOUZIGUES	2018	2019	Variation N/N- (%)
Créances irrécouvrables (€)	1 489,8	6 333,47	325,1%
Délai Paiement client (j)	70,62	102,96	45,8%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	48 345	20 578,57	- 57,4%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,51	6,68	1 209,8%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	5,59	2,59	- 53,7%

LOUPIAN			
	2018	2019	Variation N/N- (%)
Créances irrécouvrables (€)	1 532,12	6 852,38	347,2%
Délai Paiement client (j)	25,07	26,45	5,5%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	31 785	9 008,43	- 71,7%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,51	2,32	354,9%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	1,6	1,35	- 15,6%

3 | Qualité du service

MONTBAZIN	2018	2019	Variation N/N- (%)
Créances irrécouvrables (€)	593,14	9 064,73	1 428,3%
Délai Paiement client (j)	40,41	23,36	- 42,2%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	33 675	5 632,61	- 83,3%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,19	3,11	1 536,8%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	2,25	0,75	- 66,7%

POUSSAN	2018	2019	Variation N/N- (%)
Créances irrécouvrables (€)	4 367,01	17 321,62	296,6%
Délai Paiement client (j)	127,48	104,23	- 18,2%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	70 412	27 757,97	- 60,6%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,63	7,91	1 155,6%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	2,21	3,19	44,3%

VILLEVEYRAC	2018	2019	Variation N/N- (%)
Créances irrécouvrables (€)	1 917,33	11 697,05	510,1%
Délai Paiement client (j)	40,92	42,43	3,7%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	55 314	17 809,06	- 67,8%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,5	2,58	416,0%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	2,41	2,34	- 2,9%

3.2.7 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.

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	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	21	17	7	13	85,7%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	13	12	7	12	71,4%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	- 52,24	87,24	5,47	-	- 100,0%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	- 47,49	79,31	4,97	-	- 100,0%
Montant Total HT "solidarité"	- 47,49	79,31	4,97	0	- 100,0%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m ³ facturé)	- 0,0001	0	0	0	0,0%

Ces données ne comprennent Mèze. Les données concernant les contacts client liés à la facturation assainissement de Mèze sont disponibles auprès du facturier de l'eau et ne sont pas intégrées ici.

SUEZ n'a plus de convention Fonds Solidarité Logement (FSL) avec le département de l'Hérault depuis janvier 2018.

Les montants indiqués après cette date concernent des dossiers antérieurs, le délai de traitement de ces dossiers étant relativement long.

En revanche, même si nous n'avons plus de convention avec le département, celui-ci continue à fournir des aides au titre du FSL ce qui explique que nous mentionnons des dossiers FSL mais sans abandon de SUEZ Eau France.

3.2.8 Les dégrèvements pour fuite

Les dégrèvements			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	11	38	245,5%
Nombres de demandes de dégrèvement	11	38	245,5%
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	-	2	0,0%
Volumes dégrévés (m ³)	11 567	17 225	48,9%

Ces données ne comprennent Mèze. Les données concernant les contacts client liés à la facturation assainissement de Mèze sont disponibles auprès du facturier de l'eau et ne sont pas intégrées ici.

Les dégrèvements			
BOUZIGUES	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	3	4	33,3%
Nombres de demandes de dégrèvement	3	4	33,3%
Volumes dégrévés (m ³)	3 326	3 919	17,8%

LOUPIAN	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	2	1	- 50,0%
Nombres de demandes de dégrèvement	2	1	- 50,0%
Volumes dégrévés (m ³)	1 574	853	- 45,8%

MONTBAZIN	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	2	8	300,0%
Nombres de demandes de dégrèvement	2	8	300,0%
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	-	1	0,0%
Volumes dégrévés (m ³)	2 685	3 696	37,7%

POUSSAN	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	2	20	900,0%
Nombres de demandes de dégrèvement	2	20	900,0%
Volumes dégrévés (m ³)	2 414	7 880	226,4%

VILLEVEYRAC	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	2	5	150,0%
Nombres de demandes de dégrèvement	2	5	150,0%
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	-	1	0,0%
Volumes dégrévés (m ³)	1 568	877	- 44,1%

3.2.9 La mesure de la satisfaction client

SUEZ 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 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 :

- **D'identifier les leviers de satisfaction** pour valoriser la qualité de service de SUEZ
- **D'identifier les causes d'insatisfaction** pour définir les priorités d'action et **suivre les impacts des plans d'action dans la durée.**
- **La méthodologie**

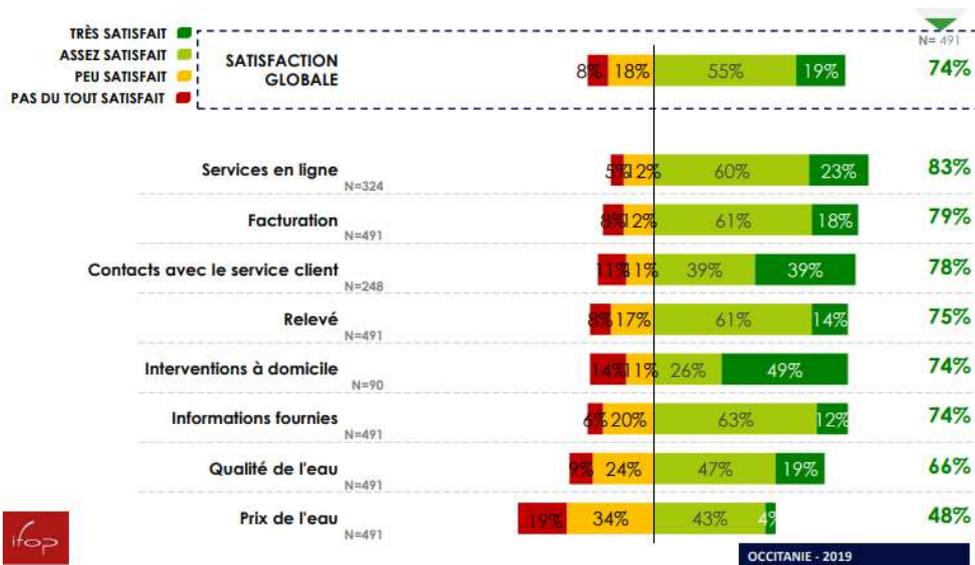
Fin janvier/ début février, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 491 clients sur les communes de la Région Occitanie desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

○ **Augmentation de le satisfaction clients :**

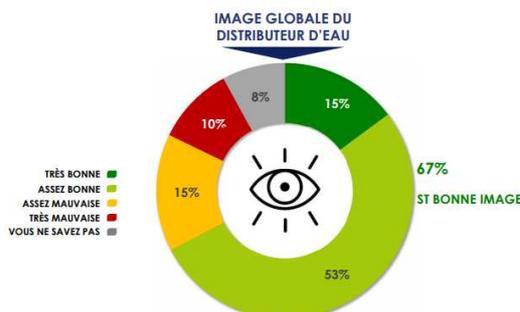
74% des clients se déclarent satisfaits (67% en 2018). Les leviers forts générateurs de satisfaction sont :

- Les services en ligne : satisfaction excellente : 83%. Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.
- Les interventions à domicile : 74% des clients sont satisfaits.



○ **Une image solide du fournisseur d'eau**

67% 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 dont l'action s'inscrit pour la protection de l'environnement.

L'intention de fidélité à SUEZ est plutôt forte : 67% 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**

66% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet.

○ **La relève**

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 67% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 80% 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 : 81% de satisfaction.

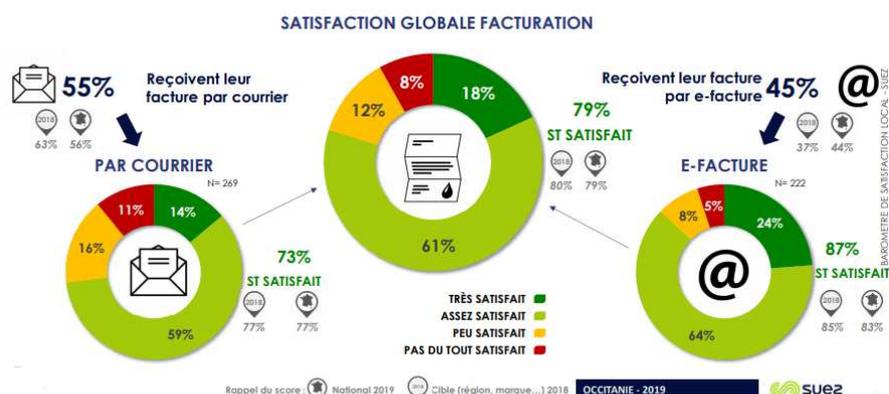
En ce qui concerne la relève à domicile, **la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients** : 91% de satisfaction !



○ **Facturation**

Avec 79% 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 73%)**



3.2.10 Le prix du service de l'assainissement

Le système tarifaire de la redevance assainissement comprend une part fixe, ainsi qu'un prix au m³, appliqué au volume d'eau consommé.

• **LE TARIF**

Le tableau suivant permet de décomposer le tarif du service de l'assainissement.

Le tarif			
Détail prix assainissement	01/01/2019	01/01/2020	N/N-1 (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	70	70	0,0%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m ³)	1,40658	1,40667	0,0%
Taux de la partie fixe du service (%)	29,31%	29,31%	0,0%
Prix TTC au m ³ pour 120 m ³	2,35392	2,354	0,0%
Prix HT au m ³ pour 120 m ³	2,13992	2,14	0,0%

- **LA REPARTITION DU TARIF DE L'ASSAINISSEMENT**

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'assainissement				
Dénomination	Détail prix assainissement	01/01/2019	01/01/2020	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	36,08	37,25	3,2%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,1737	0,1784	2,7%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	33,92	32,75	- 3,4%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	1,2329	1,2283	- 0,4%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (modernisation des réseaux de collecte) Contrat	0,15	0,15	0,0%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,214	0,214	0,0%

- LA FACTURE TYPE 120 M3



Commune de LOUPIAN / MONTBAZIN / VILLEVEYRAC / MEZE

TARIF AU : 1 janvier 2020

SIMULATION DE FACTURE POUR UNE CONSOMMATION DE 120 M3

	Quantité	Prix Unitaire	Montant HT
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES			
ABONNEMENT ANNUEL			
Part Délégitaire	1	37,25 €	37,25 €
Part Collectivité	1	32,75 €	32,75 €
CONSOMMATION			
Part Délégitaire	Tr 1 de 0 à 80 m3/an	80 m3	0,1575 €
	Tr 2 de 81 à 150 m3/an	40 m3	0,2203 €
Part Collectivité	Tr 1 de 0 à 80 m3/an	80 m3	1,1982 €
	Tr 2 de 81 à 150 m3/an	40 m3	1,2882 €
Sous-total HT			238,80 €
ORGANISMES PUBLICS			
Modernisation des réseaux (Agence de l'eau)	120 m3	0,1500 €	18,00 €
Sous-total HT			18,00 €

Total HT Abonnement =	70,00 €
Total HT Consommation =	186,80 €
TOTAL Hors Taxes =	256,80 €
Montant TVA 10 % =	25,68 €
TOTAL TTC =	282,48 €

Soit = **2,3540 €/m3**

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 Délégué : "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 disponible sur demande.

4.1.1 Le CARE

NORD DU BASSIN DE THAU (CC)

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2019

(en application du décret 2005-238 du 14 mars 2005)

en €uros	2018	2019	Ecart en %
PRODUITS	1 999 797	2 209 171	10,5%
Exploitation du service	614 308	1 456 056	
Collectivités et autres organismes publics	1 352 256	694 159	
Travaux attribués à titre exclusif	33 299	58 882	
Produits accessoires	-66	74	
CHARGES	2 254 736	1 676 370	-25,7%
Personnel	291 491	298 400	
Energie électrique	60 199	67 753	
Achats d'eau	0	0	
Produits de traitement	7 499	7 327	
Analyses	695	805	
Sous-traitance, matières et fournitures	305 479	293 274	
Impôts locaux et taxes	5 210	17 513	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	110 204	135 726	
• télécommunication, postes et télégestion	15 373	13 977	
• engins et véhicules	37 215	26 322	
• informatique	36 417	43 236	
• assurance	1 710	8 902	
• locaux	8 490	13 221	
Ristournes et redevances contractuelles	0	24	
Contribution des services centraux et recherche	22 738	49 995	
Collectivités et autres organismes publics	1 352 256	694 159	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	83 772	85 028	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	726	737	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	3 856	16 266	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	10 611	9 097	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	0	265	
Résultat avant impôt	-254 939	532 800	
Apurement des déficits antérieurs	0	532 800	
RESULTAT	-254 939	0	100,0%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

- **Produits** : voir détail ci-après.

Les produits ont subi une très forte hausse en raison de reversements de régularisation pour la commune de Mèze.

- **Charges** :

Energie électrique : hausse des tarifs de 12%

Charges relatives aux renouvellements : Valeurs du CEP. Les opérations réalisées en 2019 et leurs valeurs réelles sont détaillées dans les paragraphes suivants.

Charges relatives aux investissements : Valeurs du CEP. Les opérations réalisées en 2019 et leurs valeurs réelles sont détaillées dans les paragraphes suivants.

4.1.2 Le détail des produits

NORD DU BASSIN DE THAU (CC)

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2019

Détail des produits

en Euros	2018	2019	Ecart en %
TOTAL	1 999 797	2 209 171	10,5%
Exploitation du service	614 308	1 456 056	137,0%
• Partie fixe	392 279	865 119	
• Partie proportionnelle	222 029	590 936	
Collectivités et autres organismes publics	1 352 256	694 159	-48,7%
• Part Collectivité	1 236 515	585 295	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	115 742	108 864	
Travaux attribués à titre exclusif	33 299	58 882	76,8%
• Branchements	33 299	58 882	
Produits accessoires	-66	74	212,1%
• Autres produits accessoires	-66	74	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

La présentation des méthodes d'élaboration se trouve en Annexe 2.

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 (€)
Encaissés du 01/10 au 31/12	15/02/2019	636 376,27
Encaissés du 01/01 au 31/03	15/05/2019	204 566,19
Encaissés du 01/04 au 30/06	14/08/2019	53 460,45
Enc Juill - Sept	15/11/2019	124 337,03
Total		1 018 739,94

4.2.2 Les reversements à l'Agence de l'Eau

Les reversements au profit de l'Agence de l'Eau intervenus au cours de l'exercice sont :

Reversement de surtaxe au cours de l'exercice	
	Montant (€)
Lutte contre la pollution	224 964,26
Modernisation des réseaux	112 176,59
Total annuel	337 140,85

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 Délégué 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 Délégué, 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 Délégué : 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 (€)
LOUPIAN-LOUPIAN PR Centrale sous vide-RVT-renouv pompe 2 EU	2 373,98
MONTBAZIN-MONTBAZIN PR Lou Lavadou-RVT-renouv pompe 2	3 117,40
MEZE-MEZE PR Mourre Blanc 2-RVT-clôture	4 113,74
LOUPIAN-LOUPIAN PR Centrale sous vide-RVT-cloture	4 481,33
LOUPIAN-LOUPIAN PR Le Pallas bord l'étang-RVT-nourrice inox	1 330,61
MONTBAZIN-MONTBAZIN PR Jeu de ballon-RVT-pompe 1	758,81
POUSSAN-POUSSAN PR Complexe sportif-RVT-renouv pompe 1	- 1 719,42
MEZE-MEZE PR Les Amoutous 1-RVT-sonde conductivite	- 191,90
MEZE-MEZE PR Les Amoutous 2-RVT-sonde conductivite	- 219,31
MEZE-MEZE PR ZAE 2-RVT-remplacement roue	191,90
POUSSAN-POUSSAN PR Poussan / Bouzigues FeCl3 DEG-RVT-remplacemnr cable sonde	- 557,43
POUSSAN-POUSSAN PR Tarroussel-RVT-pompe 1	1 719,42
MEZE-MEZE PR 5 L'EMBATUT-RVT-vannes	2 622,02
LOUPIAN-LOUPIAN PR Le Pallas bord l'étang-RVT-pompe 2	4 310,45
MONTBAZIN-MONTBAZIN PR Lou Lavadou-RVT-pompe 2	2 925,50
VILLEVEYRAC-VILLEVEYRAC PR Malpasset-RVT-plaque inox pied assises	842,65
VILLEVEYRAC-VILLEVEYRAC PR Les Jardins-RVT-trappe alu	1 531,90
LOUPIAN-LOUPIAN PR Centrale sous vide-RVT-valves	2 201,88
BOUZIGUES-BOUZIGUES PR Louis Tudesq-RVT-pompe 1	945,51

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
LOUPIAN-LOUPIAN PR Le Pallas bord l'étang-RVT-lyre inox modification	1 177,45
MEZE-MEZE PR Sesquier 3-RVT-portail	4 716,04
MEZE-MEZE PR 5 L'EMBATUT-RVT-portail double vantaux	4 102,50
MEZE-MEZE PR 4 MEDITERRANEE-RVT-barre antichute	2 732,02
MEZE-MEZE PR Mourre blanc 1-RVT-clôture	4 113,74
LOUPIAN-LOUPIAN PR Camping-RVT-barre antichute inox	3 309,65
MEZE-MEZE PR Mourre blanc 1-RVT-trappe alu	2 828,29
LOUPIAN-LOUPIAN PR Marina-RVT-trappe alu	2 702,48
MEZE-MEZE PR Sesquier 2-RVT-trappe alu	2 959,57
MEZE-MEZE PR Moulin à vent-RVT-cnalisation +PA+pompe	1 879,79
MEZE-MEZE PR PLUVIAL Sesquiers EPL Sensible-RVT-disjoncteur général	3 802,93
POUSSAN-POUSSAN PR+TP+DEG+FECL3 Poussan / Bouzigues-RVT-cnalisation +PA+pompe	1 249,23
MEZE-MEZE PR Laval-RVT-trappe alu	3 944,46
MEZE-MEZE PR Laval-RVT-barre de guidage	1 801,37
MEZE-MEZE PR Les Amoutous 1-RVT-pied assise	1 005,67
MEZE-MEZE PR 5 L'EMBATUT-RVT-chambre des vannes	7 625,48
BOUZIGUES-BOUZIGUES PR Les Tennis-RVT-pompe 1 et 2	131,58
LOUPIAN-LOUPIAN PR Centrale sous vide-RVT-pompe 2 EU	2 373,98
MEZE-MEZE PR Laval-RVT-renouv pompe 1	208,28
MEZE-MEZE PR Mourre blanc 1-RVT-sonde conductivite	- 191,90
VILLEVEYRAC-VILLEVEYRAC PR Les Jardins-RVT-pompe 2 EU	2,22
MEZE-MEZE PR 5 L'EMBATUT-RVT-trappe + barre antichute	7 723,94
POUSSAN-POUSSAN PR+TP+DEG+FECL3 Poussan / Bouzigues-RVT-sonde niveau HS	3 678,32
LOUPIAN-LOUPIAN PR Centrale sous vide-RVT-trappe atichute	5 041,45
LOUPIAN-LOUPIAN PR Centrale sous vide-RVT-ballon antibéliers	263,15
MEZE-MEZE PR 5 L'EMBATUT-RVT-chambre à vanne cana	4 561,98
MEZE-MEZE PR L'Hermitage-RVT-trappe alu antichute	2 963,64
MEZE-MEZE PR Montmèze-RVT-trappe alu antichute	1 331,40
MONTBAZIN-MONTBAZIN PR Lou Lavadou-RVT-pompe 1	- 4 607,60
LOUPIAN-LOUPIAN PR Camping-RVT-capteur detection bache	- 208,28
-	104 001,87

4.3.2 La situation sur les canalisations

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

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

Renouvellement et réhabilitation des réseaux	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
MEZE--RVT-renouvellement patrimonial reseau	46 676,66
-	46 676,66

4.4 Les investissements contractuels

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

- 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.

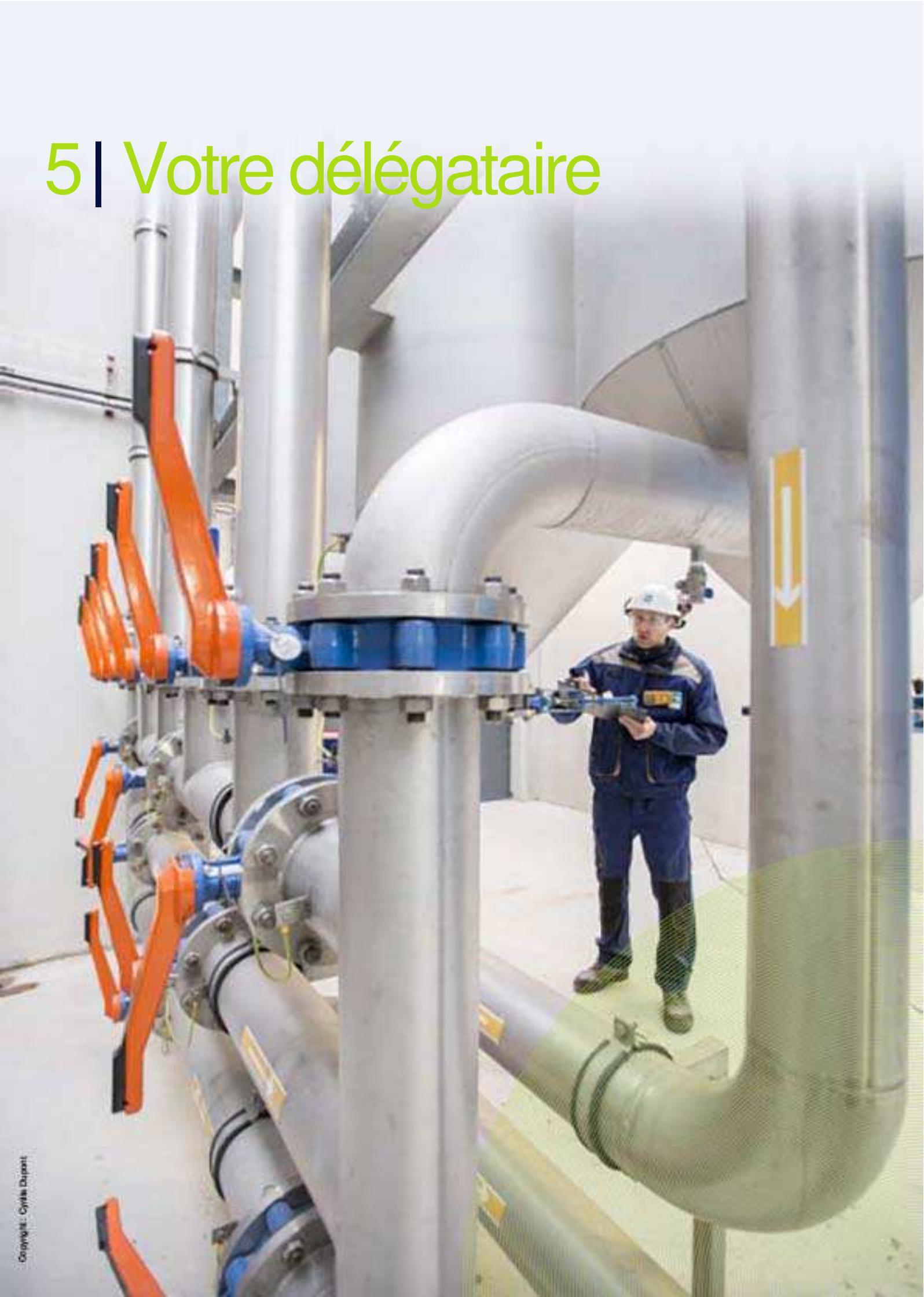
Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	104 001,87
Réseaux	46 676,66
Total	150 678,53

- **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	2016	2017	2018	2019
Renouvellement	35 735,04	31 490,62	87 836,13	150 678,53

5 | Votre délégataire



5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région



Antoine BRÉCHIGNAC,
Directeur Régional Eau en Occitanie SUEZ

La Région Occitanie est l'une des 10 régions de l'activité EAU de SUEZ. Elle a pour ambition de renforcer les liens, la proximité avec ses clients, et accroître son ancrage territorial dans les domaines de l'eau et de l'assainissement.

LES 4 AGENCES TERRITORIALES DE LA RÉGION OCCITANIE

La Région Occitanie, dont le siège est à Béziers (34), regroupe toutes les activités Eau de SUEZ sur 14 départements et s'organise en 4 agences territoriales :

- l'Agence Aude, Pyrénées (09, 11, 31, 32, 45, 47, 65, 66, 81, 82),
- l'Agence Béziers Méditerranée (34),
- l'Agence Occitanie Nord-Est (12, 30, 34, 48)
- l'Agence Thau Méditerranée (34)

et une Agence Travaux.

Toutes ces entités travaillent de concert au service des collectivités et partagent les mêmes services support aux opérations et services centraux pour garantir une cohérence et une même qualité de service au juste prix.

630

Collaborateurs

280

Collectivités partenaires



« CONNECTÉS POUR PRÉSERVER DURABLEMENT L'EAU EN OCCITANIE »

L'ère de l'économie circulaire nous pousse à innover pour préserver la ressource et les milieux naturels en Occitanie.

Faire évoluer nos modes de consommation et de production en favorisant la réutilisation des produits et des matières n'est plus une option, c'est un prérequis.

Dans une région balnéaire et de stations de montagne avec de fortes variations de populations en fonction des saisons, innover pour réconcilier croissance et environnement est vital pour répondre à l'enjeu économique du tourisme.

SUEZ Eau en Occitanie apporte des réponses aux collectivités pour les aider à prévenir le stress hydrique et respecter la fragilité de la ressource sur un territoire attractif.



▶ L'Occitanie est un territoire touristique attractif et fragile



Innover pour respecter la ressource est vital.

- **Zone libellule** : pour traiter les nouveaux polluants
- **Filtration membranaire** : qualité eau de baignade en sortie de station d'épuration
- **REUT** : arroser les espaces publics avec les eaux traitées plutôt que l'eau potable
- **Adoucissement collectif** : le calcaire, c'est son affaire !

▶ 215 km de littoral, 2 massifs montagneux et 2 métropoles accueillent environ 70% des habitants de l'Occitanie.



Assurer la satisfaction des clients est une priorité.

1 direction clientèle de 120 collaborateurs implantée en région, 1 site Internet toutsurmoneau.fr pour rendre le service de l'eau accessible 24/7 et un objectif partagé : la satisfaction de nos clients

▶ Les fortes variations de population saisonnière engendrent du stress hydrique*



Économiser la ressource avec des expertises connectées est un prérequis.

- **100% des réseaux d'eau potable** connectés en 2018
- **200 000 compteurs** d'eau connectés sur la région

* Consommation d'eau dans une région supérieure au stock d'eau réel

▶ Plus de 800 entreprises dans la région, et 40% de l'emploi dans l'industrie



Collaborer avec des partenaires pour rester un employeur responsable est un engagement.

Partenariats environnementaux, d'insertion, de retour à l'emploi, de formation, contre l'exclusion, etc.

345 140

Clients desservis en eau potable

185

Contrats eau

9 635

Km de réseau d'eau potable

145

Stations de production

65 235 600

de m³ produits

271 000

Clients bénéficiant de l'assainissement collectif

195

Contrats assainissement

4 300

Km de réseau d'eaux usées

215

Stations d'épuration

1 050

Postes de relèvement EU/EP

59 336 200

de m³ épurés

1 Plate forme de compostage

1 Sécheur

1 Centre VISIO

5.1.2 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 La gestion des courriers

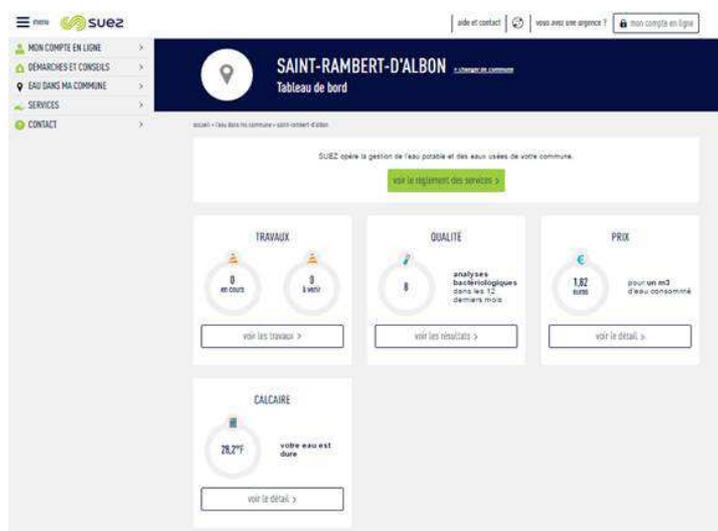
Ce service est organisé en lien étroit avec les Centres Multicanal afin de suivre le client tout au long de son abonnement avec SUEZ Eau France.

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)

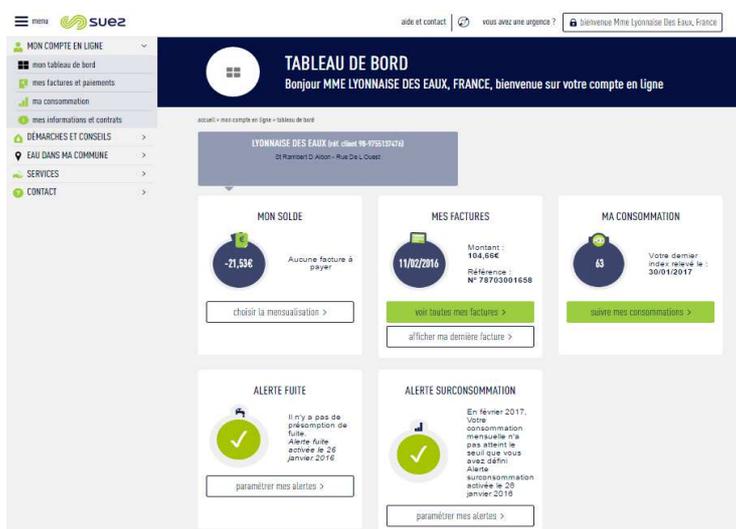
- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou encore mieux comprendre leur facture

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 à l'e-facture.

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

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
- un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. En 2019, XX sessions de discussion ont été amorcées avec le conseiller virtuel Olivier, soit une multiplication par XX par rapport à 2018. Il est présent en bas de chaque page du site 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.

- **Relève 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 relève 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.

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).

relevé de votre compteur d'eau	compte rendu d'intervention
<p>Chère cliente, cher client, Nous sommes passés à votre domicile le / / pour :</p> <p><input type="checkbox"/> En votre absence, nous n'avons pas pu procéder au relevé de votre compteur d'eau.</p> <p>Afin de nous permettre de calculer votre consommation réelle, merci de relever les chiffres qui figurent sur votre compteur, comme indiqué sur le schéma ci-dessous et de nous les communiquer au plus tard demain midi :</p> <p>soit par internet sur www.toutsurmoneau.fr dans l'espace « mon compte en ligne »</p> <p>soit par téléphone en appelant le 0 977 408 408* *appel non surtaxé</p>  <p>Relevez les chiffres sur fond noir. Ils indiquent les m³ d'eau consommés.</p> <p><input type="checkbox"/> En votre absence, nous avons procédé au relevé de votre compteur d'eau.</p> <p><input type="checkbox"/> Nous n'avons constaté aucune anomalie</p> <p><input type="checkbox"/> Nous avons constaté une anomalie</p> <p><input type="checkbox"/> Consommation anormalement élevée : vérifiez l'absence de fuite en relevant les chiffres de votre compteur avant votre coucher, puis au réveil sans consommer d'eau du robinet dans l'intervalle (plus de détails sur www.toutsurmoneau.fr)</p> <p><input type="checkbox"/> Fuite d'eau : contactez votre plombier.</p> <p>Nous allons intervenir.</p> 	<p>Chère cliente, cher client, Nous sommes passés à votre domicile le / / pour :</p> <p><input type="checkbox"/> Poser votre compteur</p> <p><input type="checkbox"/> Ouvrir votre branchement</p> <p><input type="checkbox"/> Relever votre compteur (.....)</p> <p><input type="checkbox"/> Poser ou maintenir le système de télérelève de votre compteur</p> <p><input type="checkbox"/> Fermer votre branchement suite à votre demande</p> <p><input type="checkbox"/> Retirer votre compteur</p> <p><input type="checkbox"/> Remplacer votre compteur</p> <p>INDEX ANCIEN COMPTEUR : INDEX NOUVEAU COMPTEUR :</p> <p><input type="checkbox"/> Autre :</p> <p>REPERENCE CLIENT :</p> <p><input type="checkbox"/> Nous n'avons pas constaté d'anomalie</p> <p><input type="checkbox"/> Nous avons constaté une anomalie</p> <p><input type="checkbox"/> Vous n'êtes pas abonné(e) à nos services. Merci de bien vouloir nous contacter sous 48 h pour régulariser votre situation.</p> <p><input type="checkbox"/> Il y a une fuite d'eau. Nous vous conseillons d'appeler votre plombier.</p> <p><input type="checkbox"/> Nous n'avons pas pu intervenir</p> <p>Merci de nous contacter pour prendre rendez-vous.</p> <p>vous pouvez nous contacter du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et le samedi de 8 h à 13 h au 0 977 408 408* *appel non surtaxé</p> 

La fréquence de la relève est adaptée à chaque contrat, en particulier au déploiement de la télérelève sur le secteur.

o Recouvrement

Pour endiguer la tendance à la hausse observée depuis 2013, 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 :	Recouvrement précontentieux	Recouvrement contentieux
<ul style="list-style-type: none">o avis par mails, SMS ou courriers gradués en fonction du temps,o relances téléphoniques systématiques avant passage à la phase suivante	<ul style="list-style-type: none">o recouvrement terrain en cas de relance téléphonique infructueuse,o recours à des cabinets d'huissiers locaux ou à des sociétés spécialisées de recouvrement	<ul style="list-style-type: none">o avis de poursuite en cas de recouvrement terrain infructueux,o transmission des créances à un cabinet de recouvrement et/ou à un huissiero 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'irrecouvrabilité), les créances irrécouvrables sont passées en irrécouvrables, matérialisant une perte économique pour la collectivité et son concessionnaire.

5.3 Notre démarche développement durable

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 France¹ 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 représente 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 travers 10 engagements communs et la définition d'engagements datés-chiffrés propres à chaque entreprise. 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 de la poursuite de l'initiative à une échelle mondiale, en amont de la Convention 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.



¹ <http://feuillederoute2017-2021.suez.com>

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 chaîne 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.

5.4 Nos offres innovantes

5.4.1 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.



5.4.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

Les installations du service de l'eau se modernisent via l'équipement de systèmes de mesure performants (capteurs, télérelève des compteurs...), de télétransmission et d'automatismes favorisant un pilotage " intelligent " :

- **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, éviter la saturation des réseaux d'assainissement ainsi que les débordements fortement polluants vers l'environnement. 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 ressource.

En 2018, les gammes Aquadvanced® et ON'connect® s'étoffent :

- **Aquadvanced® Quality Monitoring** : une offre sur-mesure d'analyse et de gestion en continu de la qualité de l'eau dans les réseaux de distribution. Une solution conçue pour accompagner les services de l'eau dans le respect de la conformité réglementaire et la mise en œuvre de Plans de Gestion de la Sécurité Sanitaire de l'Eau.
- **ON'connect Tourism** : une solution conçue avec les collectivités pour améliorer la qualité des services au sein des villes. Celle-ci facilite le suivi et la maîtrise quotidienne des consommations d'eau et apporte de nouveaux services à forte valeur ajoutée aux villes et à leurs habitants.
- **ON'connect Generation** : une solution digitale préventive pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées. Elle facilite le suivi et la maîtrise quotidienne des consommations d'eau et apporte de nouveaux services à forte valeur ajoutée aux villes et à leurs habitants.
- **Waste connect** : Avec la gamme de capteurs connectés Waste connect, SUEZ met le digital et la data au service des collectivités et des entreprises pour piloter et optimiser en temps réel la gestion de leurs déchets. Plus de 10 000 capteurs équipent les bennes connectées sur toute la France.
- **RECO®** : pour accompagner la mutation sociétale vers le recyclage des déchets, SUEZ a développé l'offre RECO, un système de collecte innovant, encourageant l'action des citoyens pour une valorisation optimale. Plus de 100 kiosques RECO sont implantés en France.

○ Des solutions pour améliorer la qualité de l'air

SUEZ relève le défi de la qualité de l'air et s'investit dans la conception, le développement et l'exploitation de solutions de traitement de l'air et propose une offre dédiée à la qualité de l'air. L'offre « Air Solutions » permet aux collectivités d'améliorer la qualité de l'air des territoires.

NOSE : grâce à la représentation en temps réel des émissions atmosphériques, la Plateforme NOSE permet au client de respecter ses obligations réglementaires et de réduire les nuisances pour les riverains. Ce produit NOSE aide à maîtriser l'impact olfactif des stations d'épuration.

QUICK SCAN : sur les sites de stockage des déchets non dangereux QUICK SCAN permet de localiser et réduire les émissions fugitives de méthane pour lutter contre le réchauffement climatique.

IP'AIR : Dans une station du métro parisien, le projet IP'AIR innove en captant les particules fines de l'air ambiant pour délivrer un air plus sain.

PUITS DE CARBONE : Fruit d'un partenariat entre SUEZ et Fermentalg, société spécialisée dans les micro-algues, le Puits de Carbone est une innovation pour lutter contre la pollution atmosphérique et le réchauffement climatique. Son principe repose sur l'utilisation des micro-algues et sur la photosynthèse pour purifier l'air.

- En 2018, SUEZ propose une solution innovante pour diagnostiquer vos infrastructures et ainsi mieux les exploiter.

VISUAL INSPECT : SUEZ met en œuvre toute son expertise associée aux nouvelles technologies (drones, caméra, tablettes...) pour vous permettre de visualiser l'état de vos canalisations et d'établir des diagnostics performants.

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.

5.5 Nos actions de communication

5.5.1 Les actions de communications pour SUEZ Eau France

LES ACTIONS DE COMMUNICATION 2019 DE SUEZ

- **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 suivie 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 ACTUALITES 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.

o 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.

o 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



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 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 l'installation d'assainissement autonome).

- **Assainissement non collectif (ANC) ou autonome**

L'assainissement non collectif est parfois appelé autonome ou individuel. Il désigne tout système d'assainissement effectuant la collecte, le prétraitement, l'épuration, l'infiltration ou le rejet des eaux usées domestiques des immeubles non raccordés au réseau public d'assainissement.

- **Assainissement collectif**

L'assainissement collectif est le mode d'assainissement qui regroupe les infrastructures publiques de collecte (branchements), transport (collecteurs) et traitement centralisé (stations d'épuration et ouvrages de prétraitement physique). Les effluents sont collectés et transportés à l'échelle d'une ou de plusieurs collectivités ou quartiers.

- **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.

- **Avaloir**

Ouverture destinée à recueillir les eaux de ruissellement et à les évacuer à l'égout.

B

- **Branchement assainissement**

Canalisation ou raccordement, en général enterré, destiné à véhiculer les eaux usées et/ou les eaux pluviales depuis l'origine (point d'entrée) jusqu'au collecteur (d'après le paragraphe 3.6 de la NF EN 752-1).

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.

- **Collecteur**

Canalisation ou tout autre ouvrage habituellement enterré, destiné à véhiculer des eaux usées et/ou des eaux pluviales (d'après la NF EN 752-1).

- **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.

- **Curage**

Opération de nettoyage ou de désobstruction d'un collecteur, avec extraction de matières, incluant l'utilisation de la haute pression. Il peut être **préventif** (avant problème) ou **curatif** (pour résoudre le problème).

D

- **DBO5**

Demande Biologique/Biochimique en oxygène pour 5 jours. La DBO est la quantité d'oxygène nécessaire aux micro-organismes présents dans un milieu pour oxyder (dégrader) les substances organiques contenues dans un échantillon d'eau maintenu à 20° C et dans l'obscurité, pendant 5 jours.

- **DCO**

Demande chimique en oxygène : indicateur de pollution correspondant à la quantité d'oxygène consommée pour oxyder les matières biodégradables et non biodégradables.

- **Désobstruction**

Opération de débouchage d'un collecteur, par curage ou par chasse.

E

- **Eaux pluviales**

Eaux provenant des précipitations, qui ne se sont pas infiltrées dans le sol et qui sont recueillies dans le réseau d'assainissement directement depuis le sol ou depuis les surfaces extérieures des bâtiments (d'après la NF EN 752-1).

- **Eaux résiduaires ou eaux usées**

Eaux modifiées par l'usage qui en a été fait et rejetées dans un réseau d'évacuation ou d'assainissement ou vers des ouvrages d'assainissement autonome.

- **Eaux usées domestiques**

Eaux usées provenant des cuisines, buanderies, lavabos, salles de bain, toilettes et installations similaires, en résumé provenant des usages domestiques dans une maison (NF EN 752-1).

- **Échantillon**

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

- **Enquête de conformité**

Une enquête de conformité, permet d'établir un diagnostic vérifiant que :

- les eaux usées d'une habitation sont directement raccordées au réseau public d'eaux usées (sans fosse, ni rétention).
- les eaux pluviales de l'habitation sont gérées sur la parcelle ou exceptionnellement raccordées au réseau public d'eaux pluviales.
- **Equivalent-habitant (EqHab)**

L'équivalent-habitant est une unité de mesure permettant de quantifier la charge brute de pollution organique, 1 EqHab= 60 g de DBO5.

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 (habitant saisonnier) 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

- **Inspection télévisée**

L'inspection télévisée (à l'aide de caméra vidéo) des canalisations est utilisée pour la détection de fuites, des obstructions et la vérification enregistrée de l'état du conduit. Le passage de la caméra vidéo dans les canalisations se fait par poussée manuelle, jusqu'à une longueur suffisante pour une inspection totale des canalisations.

L'écran visualise l'état du conduit. La distance parcourue par le câble et le détecteur par signal acoustique localise très précisément l'endroit de l'anomalie. En cas d'intervention nécessaire, les travaux de démolition sont limités à la zone concernée, ce qui amène des économies très substantielles du coût d'intervention.

- **ISDND**

Installation de Stockage de Déchets Non Dangereux (correspondant à l'ancienne dénomination CET de classe 2).

M

- **MES**

Matières en suspension : quantité de matière récupérée par filtration sur tamis, elle caractérise la pollution particulaire ou non dissoute.

- **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

- **NK**

Azote Kjeldahl : quantité d'azote présente dans un effluent sous forme ammoniacale (NH4) et organique, mais n'incluant pas les formes nitrates (NO3) ou nitrite (NO2). Il ne s'agit pas de l'azote total (global) exprimé en :

$NGL = NK + NO_2 + NO_3$

- **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.

O

- **Ouvrage assainissement**

Ouvrage connecté au réseau d'assainissement et permettant la captation ou le stockage des eaux usées ou pluviales : avaloirs, grilles, déversoirs d'orage, déshuileurs, dessableurs.

- **Ouvrages de prétraitement**

Le prétraitement a pour objectif d'éliminer les éléments les plus grossiers, susceptibles de gêner les traitements ultérieurs et d'endommager les équipements. Il s'agit des déchets volumineux (dégrillage), des sables et graviers (dessablage), des graisses et huiles (dégraissage et déshuilage).

Au cours du **dégrillage**, les eaux usées passent au travers d'une grille dont les barreaux, plus ou moins espacés, retiennent les matières les plus volumineuses. Ces éléments sont ensuite éliminés avec les ordures ménagères.

Le **dessablage** débarrasse les eaux usées des sables et des graisses par sédimentation. L'écoulement de l'eau à une vitesse réduite dans un bassin appelé "désableur" entraîne leur dépôt au fond de l'ouvrage. Ces particules sont ensuite aspirées par une pompe. Les sables récupérés sont essorés, puis lavés avant d'être soit envoyés en décharge, soit réutilisés, selon la qualité du lavage.

Le **dégraissage** vise à éliminer la présence de graisses dans les eaux usées, graisses qui peuvent gêner l'efficacité des traitements biologiques intervenant ensuite. Le dégraissage s'effectue par flottation. L'injection d'air au fond de l'ouvrage permet la remontée en surface des corps gras. Les graisses sont raclées à la surface, puis stockées avant d'être éliminées (mise en décharge ou incinération). Elles peuvent aussi faire l'objet d'un traitement biologique spécifique au sein de la station d'épuration.

P

- **pH**

potentiel Hydrogène : mesure l'acidité d'une eau (pH inférieur à 7).

- **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).

- **Prétraitement**

Premiers procédés de traitement de l'eau sur une usine pour éliminer les éléments grossiers les plus faciles à retenir (dégrillage, tamisage, dessablage, ...).

- **P total**

Phosphore total provenant essentiellement des lessives dans les effluents sanitaires urbains

- **PO₄**

Phosphate : forme oxydée dissoute du phosphore.

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.

- **Réseau de collecte des eaux pluviales**

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire les eaux de pluie jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué des avaloirs, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.

- **Réseau de collecte des eaux usées**

Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression les eaux usées et unitaires issues des abonnés, du domaine public ou d'autres services de collecte jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué de la partie publique des branchements, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.

- **Réseau séparatif**

Le système séparatif consiste à affecter un réseau à l'évacuation des eaux usées domestiques (eaux vannes et eaux ménagères) et avec des réserves, certains effluents industriels. On parle dans ce cas de réseau Eaux Usées (EU). L'évacuation de toutes les eaux de toitures, de chaussées, de ruissellement et de drainage est assurée par un autre réseau que l'on appelle le réseau Eaux Pluviales (EP).

- **Réseau unitaire**

Dans ce cas, un seul réseau collecte dans la même canalisation les eaux pluviales EP et les eaux usées EU.

- **Réseau de rejet industriel**

Réseau de collecte des émissions de substances d'origine industrielle dans l'eau.

- **Réseau de trop-plein**

C'est un réseau de collecte secondaire des eaux pluviales qui est utilisé en cas de forte pluie. Il permet de procéder à un délestage, c'est-à-dire à un déversement du trop plein d'eaux usées dans le milieu naturel.

S

- **Service**

Au sens du présent document, on entend par "service" le périmètre confié par l'autorité organisatrice à un opérateur unique. Les missions assurées peuvent être pour un service d'eau potable la production, le transfert et la distribution et pour un service d'assainissement la collecte, le transport, la dépollution et le cas échéant l'assainissement non collectif. A ces missions s'ajoute en général la gestion des abonnés.

- **Station de traitement des eaux usées (ou station d'épuration ou usine de dépollution)**

Ensemble des installations chargées de traiter les eaux collectées par le réseau de collecte des eaux usées avant rejet au milieu naturel et dans le respect de la réglementation (appelée aussi usine de traitement, STEP).

- **Système d'assainissement**

Un système d'assainissement est composé d'un système de collecte et d'un système de traitement. Il comprend donc l'ensemble des ouvrages destinés à collecter, transporter et traiter les eaux usées et les eaux pluviales.

- **Système de collecte**

Le système de collecte désigne le réseau de canalisations qui recueille et achemine les eaux usées et pluviales depuis la partie publique des branchements particuliers, ceux-ci compris, jusqu'aux points de rejets dans le milieu naturel ou dans le système de traitement (stations d'épuration). Il comprend les déversoirs d'orage, les ouvrages de rétention et de traitement des eaux de surverse situés sur ce réseau.

T

- **Traitement des boues**

Ensemble des procédés destinés à rendre les boues des stations d'épuration conformes aux normes environnementales, aux réglementations sur l'utilisation des sols ou aux autres normes de qualité applicables en matière de recyclage ou de réutilisation. On distingue habituellement le traitement primaire, secondaire et tertiaire. Ces traitements ne réduisent pas seulement le volume des résidus, mais stabilisent et transforment également ces derniers en composants acceptables sur le plan environnemental et en produits dérivés utiles. Le traitement tertiaire inclut par exemple le conditionnement chimique, la désinfection, la filtration sous pression, la filtration à vide, la centrifugation et l'incinération. Il est possible de classer le traitement des eaux usées et le traitement des boues dans des catégories différentes, à savoir le traitement secondaire pour les eaux usées et le traitement tertiaire pour les boues d'épuration.

- **Traitement des eaux usées**

Ensembles des procédés visant à rendre les eaux usées conformes aux normes environnementales en vigueur ou aux autres normes de qualité applicables en matière de recyclage ou de réutilisation. On distingue habituellement le traitement primaire, secondaire et tertiaire. Pour calculer le volume total des eaux usées traitées, il convient de ne tenir compte que du type de traitement le plus poussé auquel ces eaux ont été soumises.

V

- **Voirie**

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

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

Les indicateurs du service de l'assainissement collectif sont au nombre de 17, dont 4 indicateurs descriptifs. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis le niveau de la desserte jusqu'à la performance de l'ensemble du système de traitement des eaux usées, en passant par la qualité du service à l'utilisateur. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, de la collecte des eaux usées à leur dépollution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social. Chaque indicateur est défini par une fiche détaillée, fournissant toutes les explications sur ses modalités de calcul et sur son interprétation et ses limites.

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (code D201.0)**

Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès ou pouvant accéder au réseau d'assainissement collectif, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

- **Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (code D202.0)**

Cet indicateur recense le nombre d'autorisations de rejets d'effluents non domestiques dans le réseau délivrées par la collectivité qui gère le service d'assainissement.

- **Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration (code D203.0)**

Cet indicateur évalue, en tonnes de matière sèche, la quantité de boues évacuées par la ou les stations d'épuration.

Formule = somme des tonnages total des boues évacuées par ouvrage

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D204.0)**

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 la nature et de la sensibilité du milieu récepteur, 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.

Ce prix intègre toutes les composantes du service rendu (collecte, transport, dépollution) ainsi que la redevance modernisation des réseaux de collecte de l'agence de l'eau et, le cas échéant, celle des Voies Navigables de France (rejet en rivière), ainsi que la TVA.

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

2. Indicateurs de performance

- **Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (code P201.1)**

Cet indicateur précise le pourcentage d'abonnés raccordables et raccordés au réseau d'assainissement, par rapport au nombre d'abonnés résident en zone d'assainissement collectif.

Formule = nombre d'abonnés/nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectifx100

- **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées (code P202.2B)**

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 pluriannuel du service d'assainissement collectif. Le plan des réseaux est considéré comme complet s'il couvre au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte ou s'il couvre 95 % des branchements ou abonnés du service.

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 collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes (postes de relèvement ou de refoulement, déversoirs d'orage, ...) et s'ils existent, des points d'autosurveillance du fonctionnement des réseaux d'assainissement.
- **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), ainsi que les données acquises.

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 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 collecte et de transport des eaux usées.
 - **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, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
- **de 0 à 15 points supplémentaires** : l'inventaire des réseaux mentionne pour chaque tronçon 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. Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose 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, jusqu'à 90%. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux.

Partie C : informations complémentaires sur les éléments constitutifs du réseau et les interventions sur le réseau (75 points)

- **10 points supplémentaires** : le plan des réseaux comporte une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations, la moitié au moins du linéaire total des réseaux étant renseignée.
- **de 1 à 5 points supplémentaires** : lorsque les informations disponibles sur l'altimétrie des canalisations 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, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.

- **10 points supplémentaires** : localisation et description des ouvrages annexes (postes de relèvement, postes de refoulement, déversoirs, ...).
 - **10 points supplémentaires** : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées.
 - **10 points supplémentaires** : le plan ou l'inventaire mentionne le nombre de branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite) ; (seuls les services ayant la mission collecte sont concernés par cet item).
 - **10 points supplémentaires** : l'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon de réseaux (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement, ...).
 - **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau, un document rendant compte de sa réalisation. Y sont mentionnés les dates des inspections de l'état des réseaux, notamment par caméra, et les réparations ou travaux effectuées à leur suite.
 - **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans).
- **Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P203.3)**

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.

Formule = moyenne de la conformité de la collecte des effluents aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage

- **Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P204.3)**

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.

Formule = moyenne de la conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage

- **Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code P205.3)**

Cet indicateur permet d'évaluer la conformité de la performance de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions réglementaires issues de la directive européenne ERU.

Formule = moyenne de la conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions nationales pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage

- **Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation (code P206.3)**

Cet indicateur mesure en pourcentage, la part des boues évacuées par l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement et traitées ou valorisées conformément à la réglementation.

Les filières de traitement et/ou de valorisation de ces boues peuvent être la valorisation agricole, le compostage, l'incinération, la gazéification et la décharge agréée.

Formule = quantité des boues admises par une filière conforme/tonnage total des boues évacuées

- **Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code P207.0)**

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 facturé

- **Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers (code P251.1)**

Cet indicateur mesure le nombre de demandes d'indemnisation suite à un incident dû à l'impossibilité de rejeter les effluents dans le réseau public de collecte des eaux usées (débordement dans la partie privée), rapporté à 1 000 habitants desservis.

Formule = nombre d'inondations dans les locaux de l'utilisateur/nombre d'habitants desservisx1000

- **Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau (code P252.2)**

L'indicateur recense, pour 100 km de réseau d'assainissement, le nombre de sites d'intervention, dits "points noirs", nécessitant au moins deux interventions par an pour entretien (curage, lavage, mise en sécurité).

Formule = nombre de points noirs/linéaire de réseau hors branchementsx100

- **Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (code P253.2)**

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'assainissement collectif 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

- **Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel (code P254.3)**

Cet indicateur permet de mesurer le pourcentage de bilans 24h conformes de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des prescriptions d'autosurveillance du ou des arrêtés préfectoraux d'autorisation de traitement.

Formule = nombre de bilans sur 24 heures réalisés dans le cadre de l'autosurveillance réglementaire conformes/nombre de bilans sur 24 heures réalisés dans le cadre de l'autosurveillance réglementaire

- **Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (code P255.3)**

Cet indicateur permet de mesurer, sur une échelle de 0 à 120, le niveau d'implication du service d'assainissement dans la connaissance et le suivi des rejets directs par temps sec et par temps de pluie (hors pluies exceptionnelles des réseaux de collecte des eaux usées au milieu naturel (rejets des déversoirs d'orage, trop-pleins des postes de refoulement, des bassins de pollution, ...).

L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les tableaux A, B et C ci-dessous. Les indicateurs des tableaux B et C ne sont pris en compte que si la somme des indicateurs mentionnés dans le tableau A atteint au moins 80 points. Pour des valeurs de l'indice comprises entre 0 et 80, l'acquisition de points supplémentaires est faite si les étapes précédentes sont réalisées, la valeur de l'indice correspondant à une progression dans la qualité de la connaissance du fonctionnement des réseaux.

A – Éléments communs à tous les types de réseaux (points accordés si existant)

- **20 points** : identification sur plan et visite de terrain pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs (réseaux de collecte des eaux usées non raccordés, déversoirs d'orage, trop pleins de postes de refoulement...).
- **10 points** : évaluation sur carte et sur une base forfaitaire de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet (population raccordée et charges polluantes des établissements industriels raccordés).

- **20 points** : réalisation d'enquêtes de terrain pour reconnaître les points de déversements et mise en œuvre de témoins de rejet au milieu pour identifier le moment et l'importance du déversement.
- **30 points** : réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement.
- **10 points** : réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance des systèmes de collecte et des stations d'épuration des agglomérations d'assainissement et les résultats en application de l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement.
- **10 points** : connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur.

B – Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs (points accordés si A = 80)

- **10 points** : évaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur, les émissaires concernés devant drainer au moins 70 % du territoire desservi en amont, les paramètres observés étant a minima la pollution organique (DCO) et l'azote organique total.

C – Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes (points accordés si existant si A=80)

- **10 points** : mise en place d'un suivi de la pluviométrie caractéristique du système d'assainissement et des rejets des principaux déversoirs d'orage.

- **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code P257.0)**

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.

7 | Annexes



7.1 Annexe 1 : Synthèse Règlementaire

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 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} 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](#)

Affacturation inversé dans les contrats de la commande publique

La loi « Pacte » vient définir et encadrer le recours à l'affacturation 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 des 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 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} 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 1^{er} 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 réglementaire, 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 1^{er} 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 RGPD, 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 1^{er} 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'empoussièremment 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'empoussièremment 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 1^{ère} 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 : Présentation méthodes d'élaboration des CARE

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.

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.

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. Éléments 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. Éléments 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. 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 6% 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 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.

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 fonction de l'année de démarrage du contrat ou inscrite dans le contrat.

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).

La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs.

- 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).

APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

IMPÔT SUR LES SOCIETES

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

Le calcul normatif simplifié 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%.

ANNEXES

Année 2019

A1 - Clés reposant sur des critères physiques

Produits et Charges d'exploitation	Clé
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst
Autres produits affermage assainissement	Clients affermage assainissement
Charges branchements assainissement	Clients affermage assainissement
Charges de télé- contrôle - Contrats eau et assainissement	Nb de sites télégérés
Charges eaux pluviales	Longueur réseau assainissement eaux pluviales (en km)
Charges Engins spéciaux –seulement Hydrocureurs	Nombre d' heures média sur compte analytique (9602/9603%)
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d' heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754%)
Charges épuration	m3 traités (milliers m3)
Charges et produits branchements facturés assainissement	Nombre branchements neufs isolés assainissement
Charges facturation encaissement	nombre de factures émises
Charges prestations clients facturables	Client équivalent
Charges relève compteurs	Nombre de relevés
Charges relèvement eaux usées	Nombre de postes de relèvement
Charges réseau eaux usées	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)
Charges télérelève contrats eau et assainissement	Client équivalent radiorelevé ou télérelevé

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé
Charges de structure travaux facturables	Produits travaux facturables
ligne contribution des services centraux et recherche	Produits hors compte de tiers
Charges logistique	Sortie de stock
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation

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 x% 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 représentent x% des charges de l'Entreprise Régionale.

7.3 Annexe 3 : Faits marquants de la région Occitanie

Réutilisation des Eaux Usées Traitées (REUT) à Agde

En territoire Agathois, SUEZ agit pour la préservation de la ressource en réutilisant les eaux usées traitées de la station de traitement « Posidonie » pour l'arrosage du Golf du Cap d'Agde. Ainsi, en période estivale, 200 000 m³ d'eau potable sont préservés pour la consommation des usagers à un moment de l'année où le stress hydrique est important.



Evénement d'ouverture des Journées de l'Innovation – REUT à Agde le 13/09/19

Journées de l'Innovation 2019 – Edition 2

Elles ont eu lieu les 13 et 14 septembre 2019. 500 visiteurs ont été accueillis sur les 5 sites ouverts en Occitanie dont 3 pour l'Eau : les stations de traitement des eaux usées d'Agde, de Béziers et de Tarbes. L'occasion de les sensibiliser aux innovations, aux métiers et aux problématiques liées aux enjeux de l'eau sur le territoire.



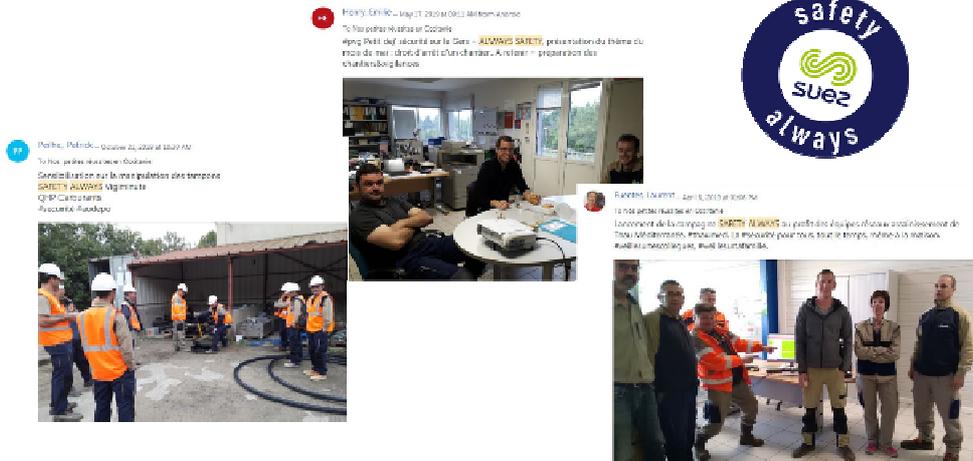
Journées de l'Innovation 2019 Ouverture des sites en Occitanie



Journée Mondiale de la sécurité - Safety Always

La sécurité et la santé est la priorité de SUEZ. En Occitanie, la campagne Safety Always lancée par le groupe à l'occasion de la Journée Mondiale de la Sécurité, s'est inscrite sur l'année entière.

Un programme qui abordait une thématique différente chaque mois, accompagnée de supports déclinables pour les techniciens mais également les sous-traitants. L'occasion aux managers de rappeler les Règles Qui Sauvent et de diffuser les procédures inhérentes aux métiers de terrain.



Publications sur le sujet par les collaborateurs SUEZ et leurs préventeurs

La RSE pour SUEZ en Occitanie

Pour SUEZ en Occitanie, la place de la RSE en entreprise est fondamentale. 4 chartes entreprises et quartiers signées (Béziers, Carcassonne, Nîmes, Toulouse), découverte des métiers de l'entreprise aux élèves de 3eme des collèges de quartiers prioritaires, le 8 mars une conférence dédiée aux collaboratrices SUEZ, 30 alternants du CAP à Bac + 5 recrutés chaque année, ...



Journée du 8 mars 2019



Vous vous rendez ?
 Tout Jean-Jacques @Tou136610628 · 8 mars 2019
 Tous les métiers peuvent s'écrire au féminin. 8 mars @suezR occitanie présente chez @Poleemploi oc Béziers les parcours de formation en alternance des métiers terrain. Féminisation égale des chances @EmilieT34 @ARRUFATCecile @suezT @FACEHerault @sepempoi



Lancement campagne alternance 2019

La salle du Dôme à Carcassonne accueille les 115 managers d'Occitanie ainsi que le Directeur Eau de SUEZ

Pour son premier comité des managers, Antoine Brechignac, le nouveau Directeur SUEZ Eau en Occitanie, a été accueilli par M. Banquet dans la salle du dôme ainsi que ses 115 managers répartis sur toute l'Occitanie.

Une salle de taille pour un événement d'envergure en la présence du Directeur Eau France de SUEZ, Maximilien Pellegrini.



L'introduction et accueil de la journée par Régis Banquet

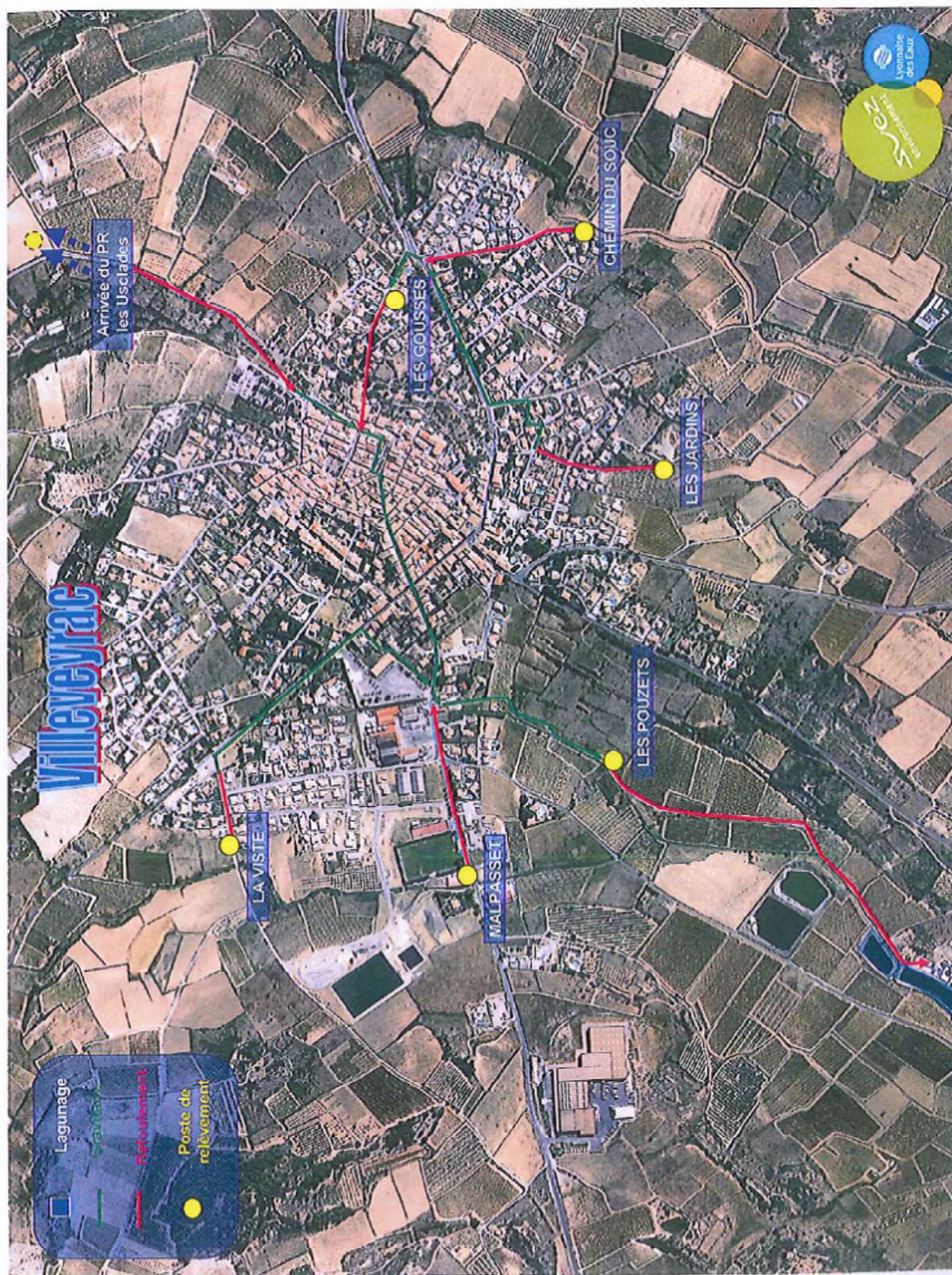


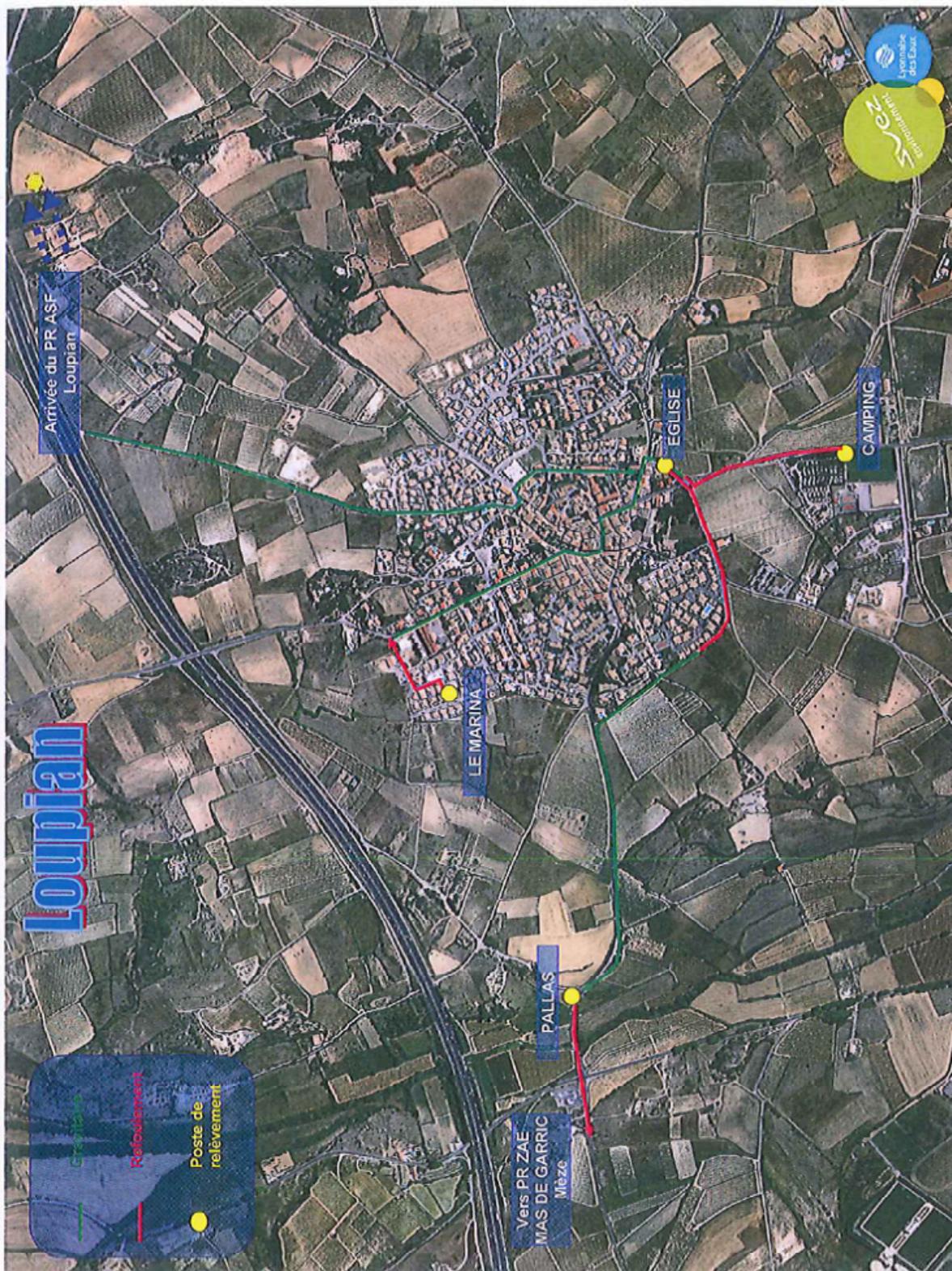
Antoine Brechignac réunit ses 115 managers pour la première fois



Maximilien Pellegrini venu de Paris pour échanger avec les Managers en région

7.4 Annexe 4 : Postes de relèvement de la CCNBT









7.5 Annexe 5 : Liste des zones et des branchements testés à la fumée

Année	Mois	CONTRAT	COMMUNE	Zone / rues / adresses
2019	2	CCNBT	MEZE	Rue du Parc, rue Pasteur

7.6 Annexe 6 : Liste des tampons renouvelés et des remises à la cote

Renouvellement tampon

Commune	Adresse	Nombre
LOUPIAN	port de loupian	1
MEZE	promenade de la pyramide	1
VILLEVEYRAC	PR usclad	1
VILLEVEYRAC	1 ch de lamartine	1
MEZE	rond point du mas D 613	2
BOUZIGUES	ch de la catonniere	2
LOUPIAN	ch peyres hubert	1
LOUPIAN	av general de gaulle sous le porche	1
LOUPIAN	rte de Montpellier D613	1
LOUPIAN	rue de la carrierasse	1
LOUPIAN	imp Belbeze	1
LOUPIAN	ch de garenne	2
LOUPIAN	rue jean jaures	2
LOUPIAN	rue des goelands	1
LOUPIAN	rue cami ferra	5
LOUPIAN	rue des tamaris	3
LOUPIAN	4 rue jules simon	1
LOUPIAN	les amoutous campagne verte	1
LOUPIAN	ch de l'étang	1
LOUPIAN	D613 route de pezenas	1
LOUPIAN	croisement ch du peyra hubert s-pommettes	1
LOUPIAN	143 ch peyras hubert	1
MEZE	cave beauvignac	1
BOUZIGUES	1-3 place de la goelettes	3
BOUZIGUES	ch esculadou-victor hugo	1
BOUZIGUES	chemin du pontil	2
TOTAL		39

Remises à la cote

Commune	Adresse	Nombre
MEZE	rond point du mas D 613	2
LOUPIAN	ch st hubert	1
TOTAL		3



Prêts pour la révolution de la ressource