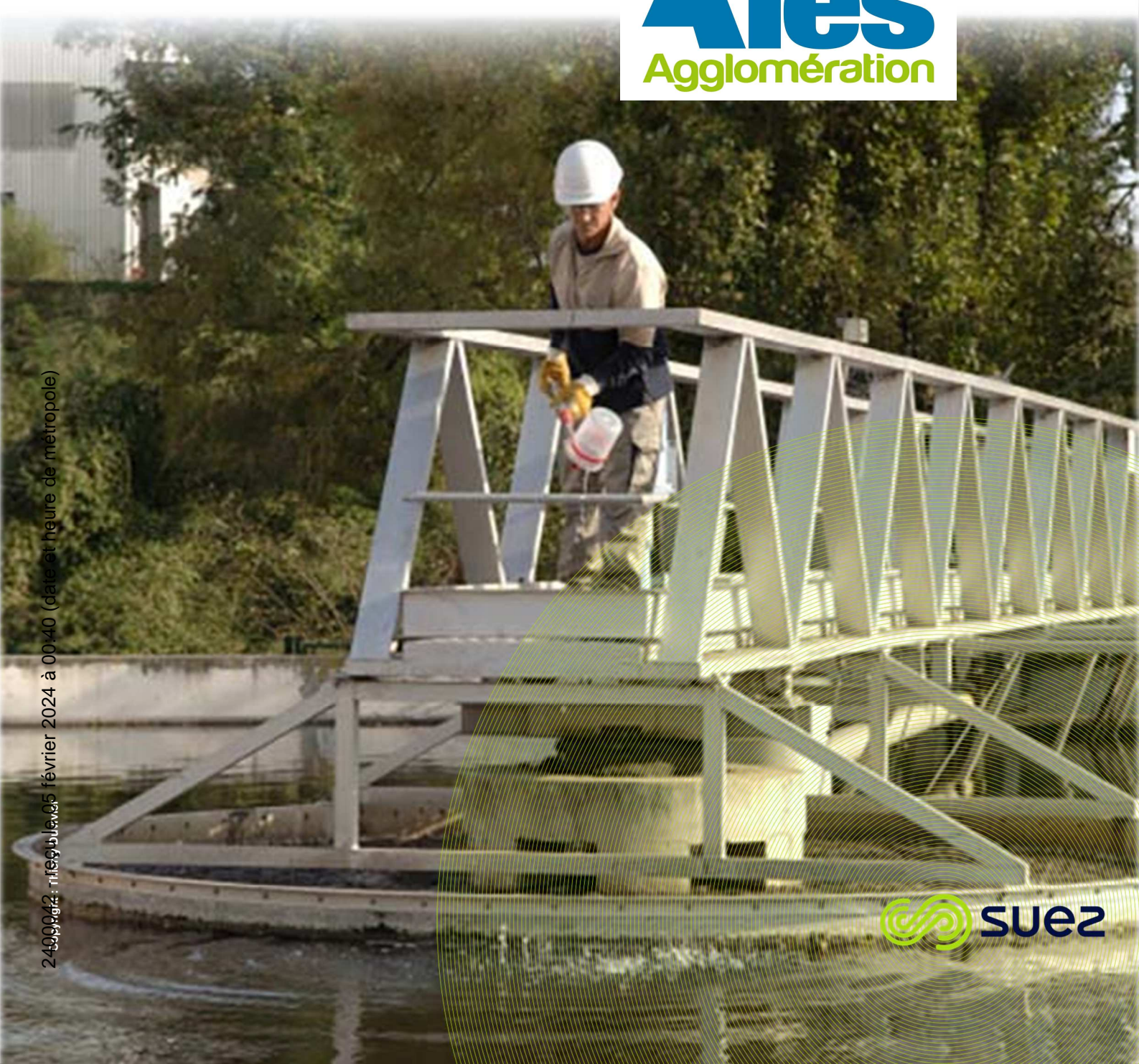


# service de l'assainissement

Rapport annuel du délégataire 2019

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

ALÈS AGGLOMÉRATION - LEZAN



2409012 : reg. pub. 05 février 2024 à 00:40 (date et heure de métropole)



2400042 - reçu le 05 février 2024 à 00:40 (date et heure de métropole)



# Sommaire

<b>1</b>	<b>  Synthèse de l'année .....</b>	<b>5</b>
1.1	L'essentiel de l'année .....	7
1.2	Les chiffres clés.....	8
1.3	Les indicateurs de performance.....	9
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	10
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSP.....	11
<b>2</b>	<b>  Présentation du service .....</b>	<b>13</b>
2.1	Le contrat .....	15
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat.....	16
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat .....	16
2.2.2	La gestion de crise.....	20
2.2.3	La relation clientèle.....	20
2.3	L'inventaire du patrimoine .....	22
2.3.1	Les biens de retour.....	22
<b>3</b>	<b>  Qualité du service.....</b>	<b>27</b>
3.1	Le bilan d'exploitation du système de collecte .....	29
3.1.1	La pluviométrie .....	29
3.1.2	L'exploitation des réseaux de collecte.....	29
3.1.3	L'exploitation des postes de relèvement .....	31
3.1.4	La conformité du système de collecte.....	34
3.2	Le bilan d'exploitation du système de traitement .....	35
3.2.1	Le fonctionnement hydraulique.....	35
3.2.2	L'exploitation des ouvrages de traitement .....	36
3.2.3	Les interventions sur les stations d'épuration.....	39
3.2.4	La conformité des rejets du système de traitement .....	39
3.3	Le bilan clientèle.....	43
3.3.1	ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle .....	43
3.3.2	Le nombre de clients assainissement collectif.....	43
3.3.3	Les statistiques clients.....	43
3.3.4	Les volumes assujettis à l'assainissement .....	44
3.3.5	La typologie des contacts clients .....	44
3.3.6	Les principaux motifs de dossiers clients .....	44
3.3.7	L'activité de gestion clients .....	45
3.3.8	La relation clients.....	46
3.3.9	L'encaissement et le recouvrement.....	49
3.3.10	Le fonds de solidarité.....	51
3.3.11	Les dégrèvements pour fuite.....	52
3.3.12	La mesure de la satisfaction client .....	52
3.3.13	Le prix du service de l'assainissement .....	54
<b>4</b>	<b>  Comptes de la délégation .....</b>	<b>55</b>
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.....	60
4.2	Les reversements .....	67
4.2.1	Les reversements à la collectivité .....	67
4.2.2	Les reversements à l'Agence de l'Eau .....	67
4.3	La situation des biens et des immobilisations .....	68
4.3.1	La situation sur les installations .....	68
4.3.2	La situation sur les canalisations .....	69
4.3.3	La situation sur les branchements.....	69

4.4	Les investissements contractuels .....	70
4.4.1	Le renouvellement .....	70

## 5 | Votre délégataire ..... 73

5.1	Notre organisation .....	76
5.1.1	La Région .....	76
5.1.2	Nos moyens logistiques .....	80
5.1.3	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	81
5.2	La relation clientèle .....	82
5.2.1	Moderniser et dynamiser notre relation clients .....	82
5.2.2	La gestion des courriers.....	83
5.2.3	Le site internet et l'information client .....	83
5.2.4	L'entité de gestion client .....	85
5.3	Notre démarche développement durable .....	86
5.3.1	Agir en faveur de la biodiversité .....	89
5.4	Nos offres innovantes.....	90
5.4.1	Notre organisation VISIO .....	90
5.4.2	Nos nouveaux produits d'exploitation.....	91
5.5	Nos actions de communication .....	93
5.5.1	Les actions de communications pour SUEZ Eau France.....	93

## 6 | Annexes ..... 97

6.1	Annexe 1 : Synthèse Règlementaire.....	99
6.2	Annexe 2 : Faits marquants de l'Entreprise Régionale 2019.....	112
6.3	Annexe 3 : Plans .....	116

# 1 | Synthèse de l'année



2400042 - reçu le 05 février 2024 à 00:40 (date et heure de métropole)

## 1.1 L'essentiel de l'année

Au niveau du réseau intrusions d'eaux claires parasites en grande quantité (type météorite et permanente).

Points noirs (curage à répétition) :

- Chemin de Coste Longue
- Chemin de Sauve

Concernant la station absence de filière de déshydratation fixe, absence de fosse toutes eaux. Station en limite de ses capacités hydrauliques et organiques.

Le comptage du point A2 bien que présent et fonctionnel n'est pas conforme aux conditions de pose préconisé par l'agence de l'eau. Le volume transité au point A2 en 2019 reste à confirmer



## 1.2 Les chiffres clés



**735** clients assainissement collectif

**70 134 m<sup>3</sup>** d'eau assujettis



**8** désobstructions de branchement

**6** désobstructions de réseau



**3** postes de refoulement

**27,73 TMS** de boues évacuées



**124 MWh** d'énergie électrique facturée

**0 ml** de réseau curé



**13,2 km** de réseau total d'assainissement



## 1.3 Les indicateurs de performance

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

Certaines données et indicateurs sont présentés dans d'autres parties de ce rapport, et notamment :

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
  - L'estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (1), le nombre d'abonnements, l'évaluation du nombre d'habitants desservis par le service public d'assainissement non collectif sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
  - Les linéaires de réseau de collecte des eaux usées de type unitaire (1) et séparatif (1) sont détaillés dans la partie "La présentation du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les réseaux"
  - Le nombre d'autorisations de déversements d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1) est répertorié dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
  - La quantité de boues issues des ouvrages d'épuration est présentée dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de traitement \ L'exploitation des ouvrages de traitement"
- La tarification du service de l'assainissement et les recettes du service :
  - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m<sup>3</sup> sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Le prix du service de l'assainissement"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Le taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1) figure dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
  - L'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) est présenté dans la partie "La qualité du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour / L'analyse du patrimoine".
  - Le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers, le nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage et l'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
  - Le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - L'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif et le taux de conformité des dispositifs

### Focus sur le SISPEA

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

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

Nous avons construit, en collaboration avec l'Office français de la biodiversité, entité gérant le SISPEA un échange automatisé de ces données permettant de les alimenter par celles que nous fournissons dans le présent RAD. Cela permet ainsi de vous affranchir en grande partie de cette saisie. Il nous apparaît également important d'être proactifs dans cette démarche de transparence. Ces données ne seront que « préalimentées », il vous appartiendra de les publier en les validant sur le portail dédié.

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

associés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ L'assainissement non collectif"

- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

Pour chaque donnée et indicateur nous avons indiqué le degré de fiabilité (A pour "très fiable", B pour "fiable" et C pour "peu fiable") calculé selon la méthodologie préconisée dans la circulaire ministérielle n°12/DE du 28 avril 2008.

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

Le détail du calcul de certains indicateurs est reporté en annexe.

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

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

(1) : producteur de l'information = Collectivité

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007				
Thème	Indicateur	2019	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D201.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaires ou séparatif (1)	1 563	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	735	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	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.200 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	13,06	km	A
Caractéristique technique	D203.0 - Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	27,73	TMS	A
Tarification	D204.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	-	€ TTC/m <sup>3</sup>	A
Indicateur de performance	P201.1 - Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1)	84,57	%	A
Indicateur de performance	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	30	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P203.3 - Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (2)	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P204.3 - Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (2)	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P205.3 - Conformité de la performance des ouvrages d'épuration (2)	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P205.3 - Conformité de la performance des ouvrages d'épuration (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P206.3 - Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	100	%	A
Actions de solidarité et de coopération	P207.0 - Montant des abandons de créance ou des versements à un fond de solidarité	0	€/m <sup>3</sup>	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	5	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	2015	2016	2017	2018	2019	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	0	-	0	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	1	-	0	0	15,13	Nombre / 100 km	A
Indicateur de performance	P254.3 - Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel pris en application de la police de l'eau	100	100	100	100	100	%	A
Indicateur de performance	P258.1 - Taux de réclamations	54,2	6,9348	0	9,6819	12,2449	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P257.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	4,05	1,75	3,19	-	2,98	%	A

2400042 - reçu le 05 février 2024 à 00:40 (date et heure de métropole)



## 2 | Présentation du service



2400042 - reçu le 05 février 2024 à 00:40 (date et heure de métropole)

## 2.1 Le contrat

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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/01/2018	31/12/2019	Affermage

## 2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

### 2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

L'agence Occitanie Nord-Est  
présentation



Gildas PAUMIER  
Directeur d'Agence Territoriale

**112 800**  
clients desservis  
en eau potable

**125**  
contrats eau et  
assainissement

**64 000**  
clients assujettis à  
l'assainissement collectif

#### L'agence

### Occitanie Nord-Est

L'agence Occitanie Nord-Est, implantée au Grau du Roi dans le Gard et à Ônet le Château dans l'Aveyron, est une véritable entreprise locale, attentive aux besoins de ses clients et des usagers. Présentes depuis plusieurs 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 le contexte patrimonial de l'Aveyron, touristique du littoral gardois, mais aussi les exigences liées aux nombreuses zones sensibles et remarquables de la Camargue, des Cévennes et des Causses, véritables éléments culturels de la région. Sans oublier sur ce territoire les événements climatiques allant des épisodes neigeux aux orages cévenols pondérés par des étés particulièrement secs,
- **Économiques** en accompagnement de la vision des gestionnaires de services publics en lien avec les exigences des clients usagers.





## L'Agence en quelques chiffres

Secteur géographique :

Aveyron (12), Gard (30), Hérault (34) et Lozère (48)

### EAU POTABLE

112 800 clients en eau potable  
4 235 km de réseau d'eau potable  
31 stations de production  
195 réservoirs  
70 surpresseurs/reprise  
400 points de mesure  
15 960 000 m<sup>3</sup> produits

### ASSAINISSEMENT

64 000 clients en assainissement  
835 km de réseau eaux usées  
95 km de réseau eaux pluviales  
65 stations d'épuration gérées  
265 postes de relèvement EU/EP  
11 745 350 m<sup>3</sup> épurés  
1 zone Libellule



Zone Libellule à Saint-Just (30)

## Une organisation au service de la qualité et de la réactivité

L'agence Occitanie Nord-Est rayonne de l'Aveyron à la Camargue.

Les 85 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, Gildas PAUMIER, Directeur d'Agence Territoriale, est secondé par une adjointe, des chefs de secteurs et des responsables de services eau, assainissement et électromécanique.



Station d'eau potable Les Baisses (30)

### 365 JOURS PAR AN

L'agence Occitanie Nord-Est dispose d'un service d'astreinte réactif qui mobilise chaque semaine : 1 personne pour le dispatching téléphonique, 1 cadre, 2 maîtrises, 9 agents, 1 agent magasin et 2 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 pompages et de groupes électrogènes.

# 16

agents d'astreinte hebdomadaire sur l'Agence

# 85

agents à votre service dont

- 37 pour les réseaux eau et assainissement
- 35 pour la maintenance usine eau et assainissement
- 4 pour la gestion administrative
- 9 agents d'encadrement



Station d'épuration de Marcillac (12)

## L'organisation de l'agence Occitanie Nord-Est



**Emmanuelle LEPERS**  
Adjointe au Directeur  
d'Agence



**Fany SUBREVIL**  
Assistante  
au Grau du Roi (30)



**Brice NEGRIER**  
Délégué commercial



**Jean-François GARCIA**  
Préventeur Sécurité



**Sandra ESCOLAND**  
Secteur Camargue Vidourle



**Hervé BOULET**  
Secteur Vaunage  
et Cévennes



Usine de décarbonatation de Bernis (30)



**Jean-Louis GUEGUEN**  
Secteur Plateau  
Montbazens-Rignac



**Emmanuel CHAYRIGUES**  
Responsable usines eau  
et assainissement



**Mickaël ABRIOL**  
Secteur Aveyron Nord-Est,  
Lozère, Travaux



Viaduc de Millau (12)



**Tony POITOU**  
Service assainissement



**Gédric ANDRIEU**  
Service maintenance et  
production



Plages du Grau du Roi (30)



## Les véhicules et engins

Notre parc de véhicules et engins est prévu pour répondre aux contraintes de mobilités liées à un service public. Nos véhicules sont équipés d'une signalisation appropriée et de matériels de première urgence.

Sur l'ensemble de son parc, les véhicules sont également équipés de stock de pièces réseaux et/ou de stock de pièces électriques pour les usines.

Le personnel de l'agence dispose de :

- 53 véhicules utilitaires,
- 7 véhicules de service,
- 8 fourgons ateliers,
- 4 camions légers d'intervention assainissement,
- 1 véhicule utilitaire spécifique au lavage de réservoirs,
- 1 poids-lourd plateau grue,
- 1 poids-lourd,
- 3 mini-pelles,
- 4 véhicules tout terrain,
- 4 véhicules de recherches de fuites,
- 2 compresseurs.



## Le matériel d'exploitation

Notre personnel dispose de matériels adaptés à l'exploitation du service.

### 1 – TRAVAUX

- camion aspirateur,
- matériel de chantier (piloneuse, brise béton, palan, marteau piqueur, compresseur, obturateurs, blindage de fouilles, ...),
- matériel de réparation (poste à souder, meuleuse, découpeuse, perceuse, chalumeau, perforatrice, ...),
- matériel de pompage (pompe à diaphragme, pompe à boues,...).

### 2 – RENDEMENTS

- véhicule de recherche de fuites,
- cartographie informatisée,
- matériel de recherche de fuites par corrélation acoustique et prélocalisation.

### 3 – ASSAINISSEMENT

- caméra d'inspection de réseau,
- vidéopériscope,
- Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur,
- suivi par logiciel dédié du protocole réglementaire de l'autosurveillance,
- tests à la fumée.

### 4 - QUALITÉ DE L'EAU

- matériel de prélèvement d'échantillons,
- matériel de laboratoire (étuve, balance, spectromètre, analyseur chimique, ...),
- matériel de mesures (sonde, débitmètre, photomètre, détecteur de gaz, ohmmètre, oxythermomètre, détecteur acoustique, analyseur d'énergie, ...).

### MATÉRIEL DE SÉCURITÉ DES PERSONNES

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

### MAGASIN DE PIÈCES DÉTACHÉES

L'agence territoriale Occitanie Nord-Est dispose d'un magasin principal basé à Béziers et de deux magasins secondaires basés à Calvisson et Ônet le Château. Le stock de pièces et de matériel du magasin permet de disposer 24 h/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'évènements 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 de Relation Clientèle basé à BEZIERS** 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 de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :





**Pour toute demande ou réclamation :** N°CRISTAL : 0977 408 408 (appel non surtaxé)

**Pour toutes les urgences techniques :** N°CRISTAL : 0977 401 139 (appel non surtaxé)

- **L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS**

Pour les clients préférant avoir un contact direct avec un de nos responsables clientèle, nous disposons d'un bureau d'accueil sur la Commune de Calvisson 30420, au 10, Rue de la Cave.

Notre bureau est ouvert au public le mercredi et le vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h30

Les postes informatiques de nos agents, connectés à notre logiciel clientèle ODYSSEE, permettent d'effectuer localement toutes les opérations en temps réel : situation du compte de l'utilisateur, création d'abonnement, résiliation de contrat, mise en place de la mensualisation, règlement des factures, échéancier de paiement.

- **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 collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau. 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 Déléguataire :

- 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)	12 545	12 623	0,6%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	406	440	8,3%
Linéaire de réseau en trop-plein (ml)	146	152	3,8%
<b>Linéaire total (ml)</b>	<b>13 097</b>	<b>13 215</b>	<b>0,9%</b>

#### • 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	Acier	Amiante ciment	Béton	Maçonnerie (brique, pierre...)	Ciment	Fibrociment	Fontaines	Grès	PVC	Polyéthylène	PP	PRV/Fibre de verre	Autres	Inconnu	Total
Autres	Gravitaire	-	-	-	-	-	-	-	-	146	-	-	-	-	6	152
Eaux usées	Gravitaire	-	5 431	-	-	-	-	-	-	623	-	-	-	-	269	12 623
Eaux usées	Refoulement	-	-	-	-	-	-	-	-	440	-	-	-	-	-	440
<b>Total</b>		-	<b>5 431</b>	-	-	-	-	-	-	<b>7509</b>	-	-	-	-	<b>275</b>	<b>13 215</b>

- **LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

Les tableaux suivants détaillent les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations par type (EU/EP/Unitaire). En ce qui concerne le motif "Renouvellements", la valeur indiquée correspond au delta en positif ou en négatif du linéaire constaté à l'issue de l'opération de renouvellement.

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux	
Motif	ml EU
Linéaire total de réseau de l'année précédente	13 097
Régularisations de plans	118
<b>Situation actuelle</b>	<b>13 215</b>

- **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	837	837	0,0%
Regards réseau	352	360	2,3%
Vannes	-	1	0,0%

- **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	Année de mise en service	Débit nominal	Unité
LÉZAN	LEZAN PR Fondarene	2004		m³/h
LÉZAN	LEZAN PR rue du 8 mai 1945	2012		m³/h
LÉZAN	PR LÉZAN Route d'Anduze			m³/h

## • LES INSTALLATIONS DE TRAITEMENT

Les installations de traitement des effluents et des boues disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont les suivantes :

Inventaire des usines de traitement des eaux et des boues			
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de traitement (Eq. hab)
LÉZAN	LEZAN STEP	1996	1 500

## • 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



<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées</b>		
<b>Partie</b>	<b>Descriptif</b>	<b>2019</b>
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
<b>TOTAL (indicateur P202.2B)</b>	<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées</b>	<b>30</b>

2400042 - reçu le 05 février 2024 à 00:40 (date et heure de métropole)

# 3 | Qualité du service



2400042 - reçu le 05 février 2024 à 00:40 (date et heure de métropole)

## 3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

Cette partie détaille des aspects tels que les interventions réalisées sur nos ouvrages de collecte (collecteurs, déversoirs d'orage, postes de relèvement, ...) : curage, désobstructions, inspections télévisées, ... Elle présente également le bilan des consommations électriques.

### 3.1.1 La pluviométrie

Les tableaux suivants détaillent l'évolution de la pluviométrie observée en précipitations annuelles et mensuelles. 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	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Pluviométrie (mm)	950	472	329	1 186	650	- 45,2%

**NB : Les données de pluviométrie correspondent aux valeurs des jours où la pluie est supérieure ou égale à 2mm.**

### 3.1.2 L'exploitation des réseaux de collecte

- **LE CURAGE**

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

Curage préventif Réseau						
	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	1 091,4	1 800	1 728	1 650	0	- 100,0%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	1 091,4	1 800	1 728	1 650	0	- 100,0%
Taux de curage préventif (%)	8,4%	13,9%	13,3%	12,7%	0,0%	- 100,0%



- **LES DESOBSTRUCTIONS**

Les opérations de désobstructions sont des opérations réalisées sur le réseau, les branchements et les avaloirs pour rétablir le bon écoulement des eaux usées. Les tableaux suivants détaillent ces opérations.

Désobstructions						
	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Désobstructions sur réseaux	6	2	5	7	6	- 14,3%
Désobstructions sur branchements	2	2	4	10	8	- 20,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,46	0,15	0,39	0,54	0,46	- 15,0%
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0	0	0,01	0,01	0,01	- 21,3%

- **LES ENQUETES DE CONFORMITE BRANCHEMENTS**

Les enquêtes de contrôle des branchements sont réalisées afin de vérifier le raccordement des habitations aux réseaux d'assainissement. On distingue les enquêtes de conformité pour vente et celles hors vente (dans le cadre contractuel). Les tableaux suivants présentent le nombre d'enquêtes réalisées.

Enquête/contrôle de branchement						
	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre de contrôle raccordement pour vente	1	-	-	0	0	0,0%
Nombre de contrôles raccordement hors vente	-	-	-	0	0	0,0%
Nombre d'enquêtes sur branchement	1	-	-	3	3	0,0%
Total enquêtes et contrôles branchements	2	0	0	3	3	0,0%

- **LES REPARATIONS**

Les réparations effectuées sur les canalisations, branchements et ouvrages sont détaillées dans le tableau suivant.

Les réparations (canalisation, branchements, ouvrages)						
Groupe	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre d'ouvrages réparés	3	-	-	2	0	- 100,0%

- **LES INTERVENTIONS EN ASTREINTE**

Parmi les nombreuses interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de collecte ou sur les installations, certaines sont effectuées en dehors des heures ouvrées habituelles. Les tableaux ci-après détaillent les interventions réalisées en astreinte :

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2018	2019	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	8	4	-50,0%

### 3.1.3 L'exploitation des postes de relèvement

- **LE FONCTIONNEMENT DES POSTES DE RELEVEMENT**

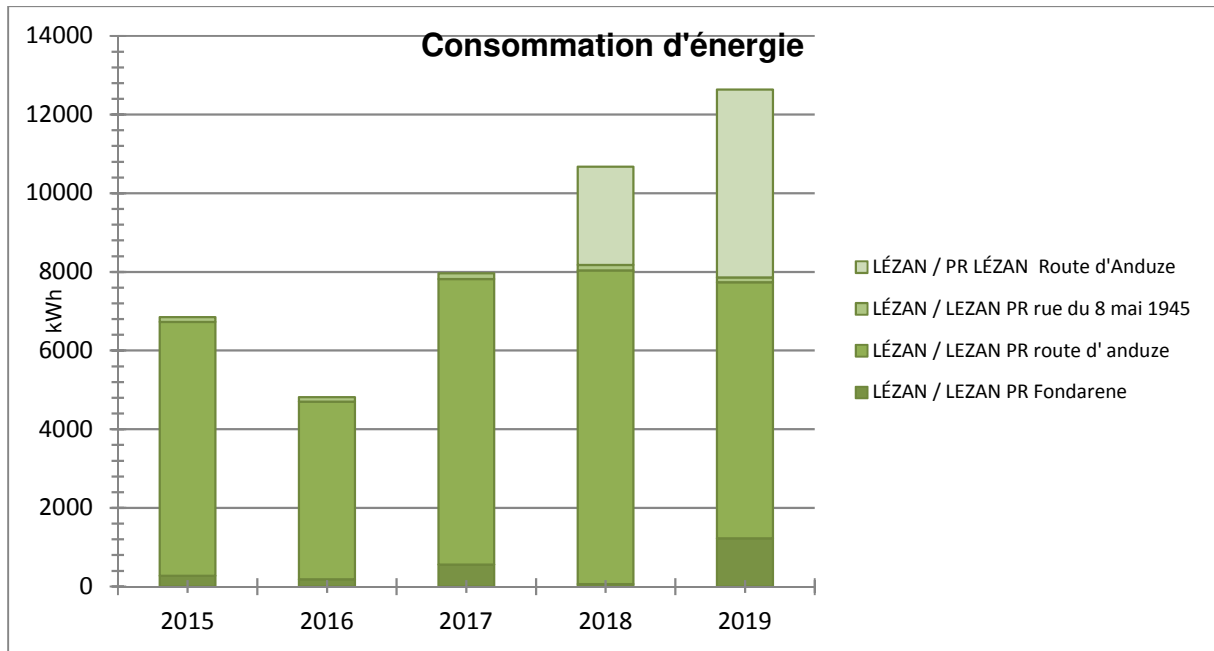
Le tableau suivant détaille les caractéristiques de fonctionnement de chaque poste de relèvement (m<sup>3</sup> pompés, temps de fonctionnement, ...).

**SANS OBJET**

- **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	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
LÉZAN	LEZAN PR Fondarene	276	184	558	61	1 228	1 913,1%
LÉZAN	LEZAN PR route d' anduze	6 452	4 519	7 263	7 974	6 507	- 18,4%
LÉZAN	LEZAN PR rue du 8 mai 1945	121	112	141	143	120	- 16,1%
LÉZAN	PR LÉZAN Route d'Anduze	-	-	-	2 494	4 780	91,7%
Total		6 849	4 815	7 962	10 672	12 635	18,4%



• **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		
Commune	Libellé du poste	Nombre de curages
LÉZAN	LEZAN PR Fondarene	2
LÉZAN	LEZAN PR route d' anduze	2
LÉZAN	LEZAN PR rue du 8 mai 1945	2
Total		6

**Les contrôles réglementaires**

***Les contrôles règlementaires des postes de relevage ont été réalisés en date du 14/11/2019***

**Les autres tâches d'exploitation et de maintenance sur les postes de relèvement**

Les autres interventions sur les postes de relèvements									
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
LÉZAN	LEZAN PR Fondarene	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	-	1	1	2	2	0,00%
LÉZAN	LEZAN PR Fondarene	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	3	5	5	-	-	0,00%
LÉZAN	LEZAN PR Fondarene	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	132	134	84	51	20	-60,78%
LÉZAN	LEZAN PR route d' anduze	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	6	6	4	3	-	-100,00%
LÉZAN	LEZAN PR route d' anduze	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	13	19	28	31	-	-100,00%
LÉZAN	LEZAN PR route d' anduze	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	10	7	10	-	-	0,00%
LÉZAN	LEZAN PR route d' anduze	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	116	145	106	86	-	-100,00%
LÉZAN	LEZAN PR rue du 8 mai 1945	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	1	-	-	-	2	0,00%
LÉZAN	LEZAN PR rue du 8 mai 1945	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	4	-	-	4	-	-100,00%
LÉZAN	LEZAN PR rue du 8 mai 1945	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	88	81	56	63	40	-36,51%
LÉZAN	PR LÉZAN Route d'Anduze	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	-	-	-	-	12	0,00%
LÉZAN	PR LÉZAN Route d'Anduze	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	-	-	-	-	42	0,00%

Les autres interventions sur les postes de relèvements				
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2019
LÉZAN	LEZAN PR Fondarene	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	2
LÉZAN	LEZAN PR Fondarene	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	20
LÉZAN	LEZAN PR rue du 8 mai 1945	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	2
LÉZAN	LEZAN PR rue du 8 mai 1945	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	40
LÉZAN	PR LÉZAN Route d'Anduze	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	12
LÉZAN	PR LÉZAN Route d'Anduze	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	42

### 3.1.4 La conformité du système de collecte

#### • L'AUTOSURVEILLANCE RESEAU

L'autosurveillance des réseaux d'assainissement concerne principalement les réseaux unitaires et mixtes de plus de 2 000 Eq/H. Elle consiste :

- A instrumenter les principaux déversoirs d'orage de mesures des débits et estimer les charges rejetées mensuellement pour les DO en aval des bassins versants supérieurs à 10 000 Eq/H.
- A estimer les périodes de déversement et des débits dans le cas des DO en aval des bassins versants supérieurs à 2 000 Eq/H.

Le tableau suivant indique le niveau d'instrumentation des déversoirs d'orage du contrat.

#### SANS OBJET

#### • LE SUIVI DES REJETS INDUSTRIELS

Les industriels raccordés au réseau sont soumis à une autorisation de déversement délivrée par la Collectivité qui fixe les limites de qualité des rejets industriels. Le premier tableau ci-dessous précise les principaux industriels (ICPE notamment le cas échéant) raccordés au système de collecte du présent contrat qui ont obtenu à ce jour l'autorisation.

Cette autorisation peut être accompagnée d'une convention, laquelle est un contrat de droit privé signé entre tous les acteurs (entreprise, collectivité(s) propriétaire(s) des réseaux, gestionnaire de la station d'épuration).

Elle est le fruit d'une négociation et permet de préciser et de développer les modalités de mise en œuvre des dispositions de l'autorisation de déversement à laquelle elle est annexée. Le second tableau détaille les industriels qui ont signé une convention.

#### SANS OBJET

#### • LA PERFORMANCE DU SYSTEME DE COLLECTE

Les indicateurs suivants reflètent la performance du système d'assainissement collectif. Ils ont été fixés par le décret du 2 mai 2007.

Performance réseaux				
Indicateur	Unité	2018	2019	N/N-1 (%)
P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Nombre / 1000 habitants desservis	0	0	0,0%
P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	Nombre / 100 km	0	15,13	0,0%

## 3.2 Le bilan d'exploitation du système de traitement

Typologie des points de mesure réglementaires SANDRE :

Code Sandre du type de point réglementaire	Libellé du type de point réglementaire	Ouvrage concerné	Nombre de points possibles au sein de l'ouvrage concerné	Nature du support concerné
A2	Déversoir en tête de station	Station d'épuration	0 à 1	Eau
A3	Entrée Station	Station d'épuration	1	Eau
A4	Sortie Station	Station d'épuration	1	Eau
A5	By-pass	Station d'épuration	0 à 1	Eau

### 3.2.1 Le fonctionnement hydraulique

- LES VOLUMES REÇUS EN ENTREE DU SYSTEME DE TRAITEMENT (A3)**

Volumes collectés en entrée de système de traitement (en m³)		
Commune	Site	2019
LÉZAN	LEZAN STEP	109 772
Total		109 772

- LES VOLUMES DEVERSES EN TETE DE STATION (A2)**

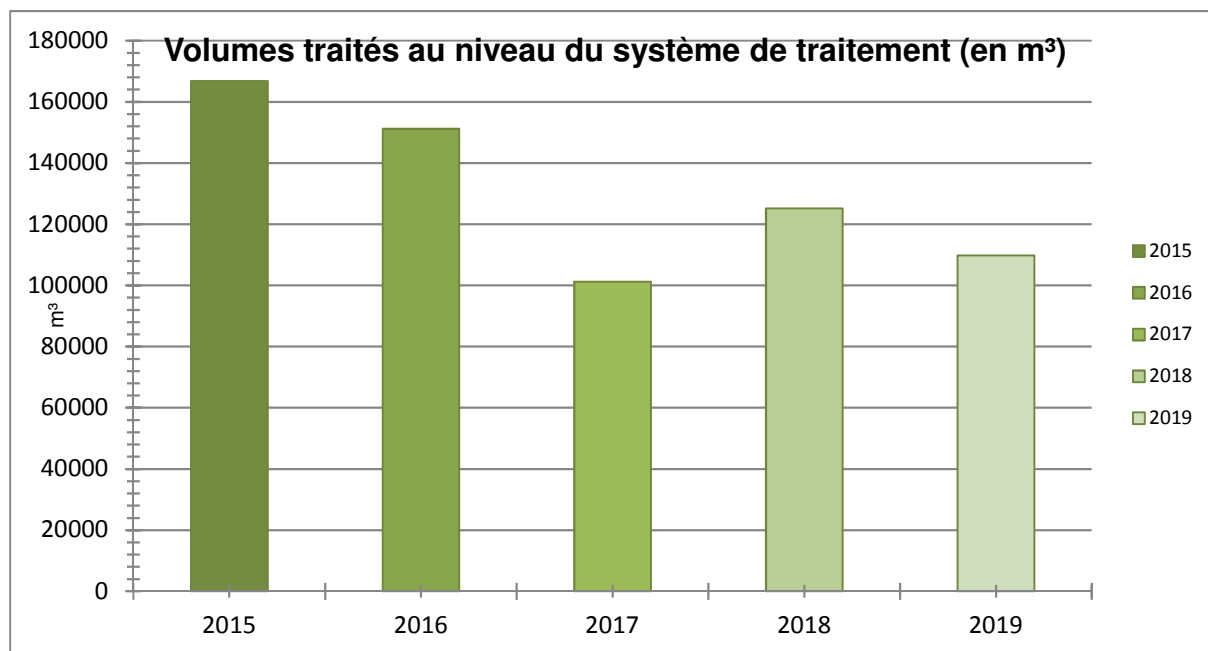
Volumes déversés en tête de station (en m³)		
Commune	Site	2019
LÉZAN	LEZAN STEP	21 662
Total		21 662



- **LES VOLUMES TRAITES (A4)**

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes traités et rejetés au milieu naturel.

Volumes traités (en m <sup>3</sup> )							
Commune	Site	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
LÉZAN	LEZAN STEP	166 815	151 172	101 238	125 196	109 772	- 12,3%
Total		166 815	151 172	101 238	125 196	109 772	- 12,3%



### 3.2.2 L'exploitation des ouvrages de traitement

Cette partie détaille des aspects tels que les interventions sur le réseau de collecte et les ouvrages de traitement, les charges et concentrations entrantes au niveau des stations de traitement, les apports extérieurs, les consommations de réactifs et d'énergie.

- **LES CHARGES ENTRANTES**

Le tableau suivant détaille l'évolution des concentrations et charges en entrée de station.

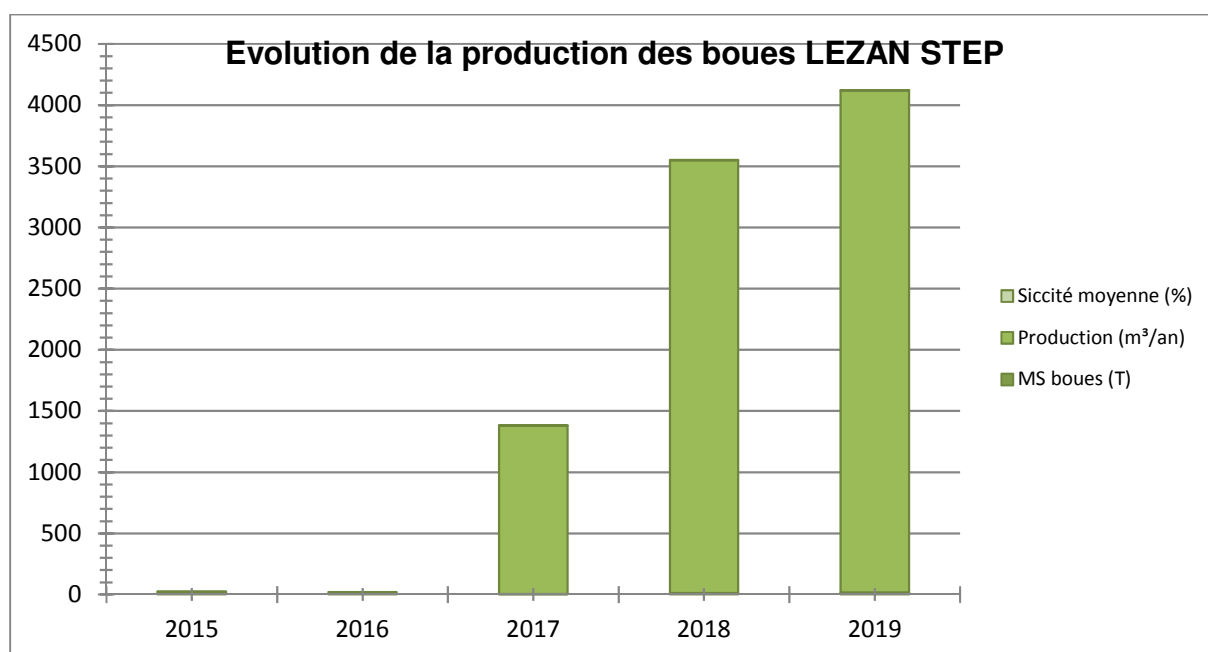
Charges entrantes (kg/j)						
LEZAN STEP	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
DBO5	124,2	66,5	-	47,5	58	22,1%
DCO	298,4	228,5	-	141,1	174,3	23,5%
MeS	147,9	169,7	-	124	93,7	- 24,5%
NG	34,3	19,4	-	15,4	17,3	12,5%

- LA FILIERE BOUE**

### **La production de boues**

Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des boues produites en station d'épuration.

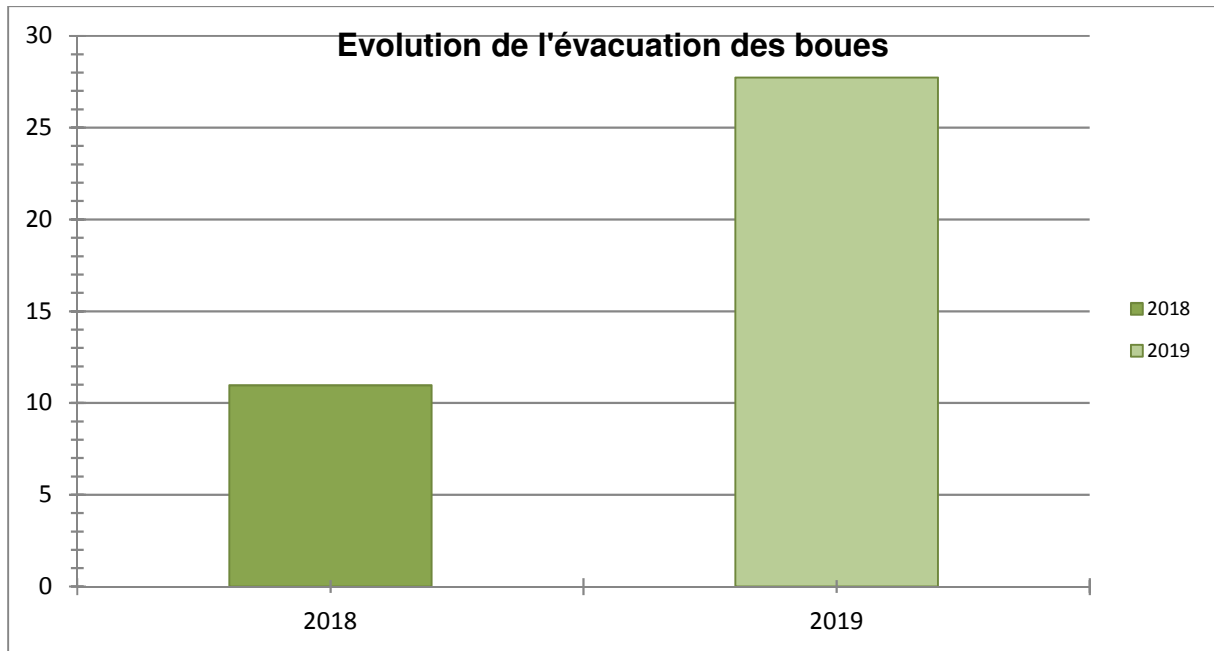
<b>Production des boues</b>						
<b>LEZAN STEP</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
MS boues (T)	20,2	20,8	4,8	12,7	17,8	39,7%
Production (m³/an)	-	-	1 377	3 536,3	4 102	16,0%
Siccité moyenne (%)	4,4	-	0,4	0,4	0,4	20,9%



### **L'évacuation de boues**

La quantité de boue évacuée est détaillée dans le tableau suivant.

<b>Evacuation des boues</b>								
<b>LEZAN STEP</b>	<b>Nature</b>	<b>Filière</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	-	172 340	107 670	80 040	182 120	127,5%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage déchet	20 192	-	-	-	-	0,0%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	-	20 782	13 734,9	10 964,96	27 727,16	152,9%



- **LES SOUS-PRODUITS DE TRAITEMENT**

Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des sous-produits évacués.

Bilan sous-produits évacués								
LEZAN STEP	Nature	Filière	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
S10 - Sable produit	Volume (m³)	ISDND	0	3,4	0	0	0	0,0%
S11 - Refus de dégrillage produit	Volume (m³)	ISDND	1,8	4,95	8,8	9,9	18	81,8%
S9 - Huiles/grasses évacuées sans traitement	Volume (m³)	ISDND	8	2	0	0	0	0,0%

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

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

La consommation électrique facturée des stations d'épuration (kWh)							
Commune	Site	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
LÉZAN	LEZAN STEP	121 282	78 268	121 674	117 076	111 059	- 5,1%
Total		121 282	78 268	121 674	117 076	111 059	- 5,1%

### 3.2.3 Les interventions sur les stations d'épuration

- **LES CONTROLES REGLEMENTAIRES**

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 :

*Pas de contrôle règlementaire en 2019 car aucune non-conformité en 2018.*

### 3.2.4 La conformité des rejets du système de traitement

- L'ARRETE PREFECTORAL**

Le principal texte réglementaire régissant l'auto-surveillance est l'arrêté du 21 juillet 2015, dont certains points comme la conformité du système de collecte ont été précisés dans la note du 7 septembre 2015. En février 2017 l'administration a diffusé un commentaire technique dont la partie 2 est consacrée à l'autosurveillance des systèmes d'assainissement collectifs.

Synthèse de l'arrêté																		
Sit e	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Para mètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	O p .	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhi b.	O p .	Flux Moy. Jour	O p .	Flux Moy. Annuel	Flux Rédhi b.	O p .	Rdt. Moy. Jour (%)	O p .	Rdt. Moy. Annuel	Rdt. Rédhi b.	Nom de l'autorisation de rejet
LE ZAN ST EP	Normal	DBO5	81.0000	25.0000			50.0000						O U	70				95.0828 (2) - 2019
LE ZAN ST EP	Normal	DCO	180.0000	125.0000			250.0000						O U	75				95.0828 (2) - 2019
LE ZAN ST EP	Normal	MeS	105.0000	35.0000			85.0000						O U	90				95.0828 (2) - 2019
LE ZAN ST EP	Normal	NG	22.5000	20.0000														95.0828 (2) - 2019
LE ZAN ST EP	Normal	pH		8.5000														95.0828 (2) - 2019
LE ZAN ST EP	Normal	Température eau		25.0000														95.0828 (2) - 2019
LE ZAN	Normal	DBO5	81	25			50						O U	70				95.0828 (2) - 2019



Synthèse de l'arrêté																		
Sit e	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Para mètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	O p .	Conc. Moy. Annuelle	Conc. Rédhi b.	O p .	Flux Moy. Jour	O p .	Flux Moy. Annuel	Flux Rédhi b.	O p .	Rdt. Moy. Jour (%)	O p .	Rdt. Moy. Annuel	Rdt. Rédhi b.	Nom de l'autorisation de rejet
ST EP																		
LE ZAN ST EP	Normal	DCO	180	125			250						O U	75				95.0828 (2) - 2019
LE ZAN ST EP	Normal	MeS	105	35			85						O U	90				95.0828 (2) - 2019
LE ZAN ST EP	Normal	NG	22.5	20														95.0828 (2) - 2019
LE ZAN ST EP	Normal	pH		8.5														95.0828 (2) - 2019
LE ZAN ST EP	Normal	Température eau		25														95.0828 (2) - 2019

- LA CONFORMITE DES FREQUENCES D'ANALYSE**

Le respect du nombre d'analyses retenues par rapport au nombre prévu par l'arrêté est synthétisé dans le tableau suivant :

Conformité du planning d'analyses					
LEZAN STEP	Paramètres	A réaliser	Réalisées	Retenues	Taux de conformité
95.0828 (2) - 2019	DBO5	2	2	2	100,0%
95.0828 (2) - 2019	DCO	2	2	2	100,0%
95.0828 (2) - 2019	MeS	2	2	2	100,0%
95.0828 (2) - 2019	NG	2	2	2	100,0%
95.0828 (2) - 2019	pH	2	2	2	100,0%
95.0828 (2) - 2019	Température eau	2	2	2	100,0%

- LA CONFORMITE PAR PARAMETRE**

Le détail par paramètre apparaît sur le tableau suivant :

Conformité par paramètre									
LEZAN STEP	Paramètres	Flux moy. Entrée (kg/j)	Conc. moy. Sortie (mg/l)	Flux moy. Sortie (kg/j)	Rendement moyen (%)	Nombre de dépassements	Nombre de dépassements tolérés	Rédhibitoires	Conformité
95.0828 (2) - 2019	DBO5	58	3	0,64	99	0	0	0	Oui
95.0828 (2) - 2019	DCO	174,3	40,66	8,7	95	0	0	0	Oui
95.0828 (2) - 2019	MeS	93,65	7,79	1,67	98	0	0	0	Oui
95.0828 (2) - 2019	NG	17,33	5,75	1,23	93	0	0	0	Oui
95.0828 (2) - 2019	pH	-	7,66	0	-	0	0	0	Oui
95.0828 (2) - 2019	Température eau	-	16,78	0	-	0	0	0	Oui

- LA CONFORMITE ANNUELLE GLOBALE**

Une station est dite conforme si et seulement si elle est globalement conforme sur l'ensemble de ses paramètres.

Conformité annuelle globale						
Commune	Site	2015	2016	2017	2018	2019
LÉZAN	LEZAN STEP	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

## 3.3 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.

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



#### Eau France

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

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

### 3.3.2 Le nombre de clients assainissement collectif

Le nombre de clients assainissement collectif est détaillé dans le tableau suivant.

Le nombre de clients assainissement collectif					
Désignation	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Particuliers	695	693	696	706	1,4%
Collectivités	11	11	11	12	9,1%
Professionnels	15	16	16	17	6,3%
Total	721	720	723	735	1,7%

### 3.3.3 Les statistiques clients

Le tableau suivant présente les principales statistiques liées à la facturation clients (nombre d'abonnements au service de l'assainissement collectif, taux de desserte, ...).

Statistiques clients						
Type	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Abonnés assainissement collectif	721	721	720	723	735	1,7%
Nombre de clients potentiels assainissement collectif (estimation)	109	109	840	865	869	0,5%

Statistiques clients						
Type	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre d'habitants desservis en assainissement collectif	1 640	1 640	1 640	1 547	1 563	1,0%
Taux de desserte par des réseaux de collecte d'eaux usées (%)	86,87	-	85,7	83,58	84,57	1,2%

### 3.3.4 Les volumes assujettis à l'assainissement

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

Volumes assujettis à l'assainissement						
Type volume	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m <sup>3</sup> )	69 976	66 124	71 578	64 094	70 134	9,4%

### 3.3.5 La typologie des contacts clients

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

Un service spécifique de traitement de courriers permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	551
Courrier	89
Internet	37
Visite en agence	14
Total	691

### 3.3.6 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	106	-
Facturation	40	36



Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Règlement/Encaissement	66	9
Prestation et travaux	20	-
Information	264	-
Technique assainissement	7	7
Total	503	52

### 3.3.7 L'activité de gestion clients

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

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

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

Au 31 décembre 2019, 46,71 % clients paient leurs factures à l'aide de la mensualisation

Activité de gestion						
Désignation	2015	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	374	345	352	357	2	-99,4%
Nombre d'abonnés prélevés	52	42	45	48	2	-95,8%
Nombre d'échéanciers	13	6	8	11	-	-100,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	-	756	1 493	1 561	1 517	-2,8%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	-	16	38	36	38	5,6%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	-	11	22	22	24	9,1%
Nombre total de factures comptabilisées	0	783	1 553	1 619	1 579	-2,5%

**3.3.8 La relation clients**

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

• **RELEVÉ 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.



copyright : Thierry Duvivier

La fréquence de la relève est adaptée aux différents types d'abonnés : mensuelle, trimestrielle ou encore semestrielle.

Chaque intervention fait l'objet d'une information en amont (affichage en mairie et l'envoi d'un courrier et/ou d'un SMS d'informations aux clients 48h avant le passage du releveur) et d'un compte-rendu suite à l'intervention (carton, email, sms).

**relevé de votre compteur d'eau**

Chère cliente, cher client,  
Nous sommes passés à votre domicile le ..... / ..... / .....

En votre absence, nous n'avons pas pu procéder au relevé de votre compteur d'eau.

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 :

soit par internet sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) dans l'espace « mon compte en ligne »

soit par téléphone en appelant le **0 977 408 408\*** \*appel non surtaxé

En votre absence, nous avons procédé au relevé de votre compteur d'eau.

Nous n'avons constaté aucune anomalie

Nous avons constaté une anomalie

- 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](http://www.toutsurmoneau.fr)].
- Fuite d'eau : contactez votre plombier.

.....  
Nous allons intervenir.



**relevé de votre compteur d'eau**

Chère cliente, cher client,  
Nous sommes passés à votre domicile le ..... / ..... / .....

En votre absence, nous n'avons pas pu procéder au relevé de votre compteur d'eau.

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 :

soit par mail en envoyant la photo de votre compteur à [xxxxxxxxxxx@suez.com](mailto:xxxxxxxxxxx@suez.com)

soit par internet sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) dans l'espace « mon compte en ligne »

soit par téléphone en appelant le **0 977 408 408\*** \*appel non surtaxé

En votre absence, nous avons procédé au relevé de votre compteur d'eau.

Nous n'avons constaté aucune anomalie

Nous avons constaté une anomalie

- 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](http://www.toutsurmoneau.fr)].
- Fuite d'eau : contactez votre plombier.

.....  
Nous allons intervenir.



**compte rendu d'intervention**

Chère cliente, cher client,  
Nous sommes passés à votre domicile le ..... / ..... / ..... pour :

Poser votre compteur \_\_\_\_\_

Ouvrir votre branchement \_\_\_\_\_

Relever votre compteur \_\_\_\_\_

Poser ou maintenir le système de télérelève de votre compteur \_\_\_\_\_

Fermer votre branchement suite à votre demande \_\_\_\_\_

Retirer votre compteur \_\_\_\_\_

Remplacer votre compteur \_\_\_\_\_

INDEX ANCIEN COMPTEUR \_\_\_\_\_ INDEX NOUVEAU COMPTEUR \_\_\_\_\_

Autre : \_\_\_\_\_

REFERENCE CLIENT \_\_\_\_\_

Nous n'avons pas constaté d'anomalie

Nous avons constaté une anomalie

- Vous n'êtes pas abonné(e) à nos services. Merci de bien vouloir nous contacter sous 48 h pour régulariser votre situation.
- Il y a une fuite d'eau. Nous vous conseillons d'appeler votre plombier.

Nous n'avons pas pu intervenir

Merci de nous contacter pour prendre rendez-vous.

vous pouvez nous contacter du lundi au vendredi de 9 h à 19 h et le samedi de 9 h à 13 h au **0 977 408 408\*** \*appel non surtaxé



2400042 - reçu le 05 février 2024 à 00:40 (date et heure de métropole)

## • UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION

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

- 1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
  - a. Le compte en ligne
  - b. L'e-facture (ou facture électronique)
  - c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
  - d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
  - e. La dépose d'index en ligne
  
- 2) **Information sur :**
  - a. Le service de l'eau de sa commune (information sur le prix de l'eau, accès aux analyses sur la qualité de l'eau, la teneur en calcaire, les travaux à venir...) ;
  - b. Les bons gestes pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau ;
  - c. Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule...)
  - d. Le cycle de l'eau, la qualité de l'eau....
  
- 3) **Information proactive sur la gestion de leur contrat d'eau par email et SMS :**
  - a. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant). Emission et mise à disposition de la facture d'eau
  - b. Actions sur le compteur : relève, changement
  - c. Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien
  
- 4) **Amélioration de la qualité relationnelle par :**
  - a. L'intégration de différents canaux relationnels : téléphone, email, formulaires en ligne (abonnement, dépose d'index, demande de devis travaux), tchat, courrier, réseaux sociaux.
  - b. Un développement de l'assistance en ligne via un avatar (FAQ dynamique) ou en chattant avec un conseiller clientèle.
  - c. Des informations sur la gestion des données personnelles
  - d. Des enquêtes de satisfaction à chaud, post-intervention...



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



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

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



copyright : Business Roll Agency

> **Magazines Eau Services**

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

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

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



- **97% Facile à comprendre**
- **97% Délivre une information en laquelle on peut avoir confiance**

2400042 - reçu le 05 février 2024 à 00:40 (date et heure de métropole)



- **93% Informe sur les aspects du service de l'eau et de l'assainissement**
- **83% Donne une meilleure connaissance de l'offre SUEZ au service de votre territoire**
- **83% Constitue un lien régulier avec SUEZ**

### **Newsletters Eau Services**

Janvier 2019 – Quelle est la perception des français de l'eau et de son service en 2018 ?

Février 2019 – Comment inspecter 100% des réseaux d'assainissement ?

Mars 2019 – Comment faciliter la collecte des bouteilles et flacons plastiques en France ?

Avril 2019 – La collecte et la valorisation des déchets occasionnels, un enjeu pour les collectivités en milieu rural ou urbain

Mai 2019 – Qualité de l'air : micro-algues et innovation au service des collectivités locales et des citoyens

Juin 2019 – Concilier développement économique et préservation du littoral : découvrez le dispositif de revalorisation environnementale et économique du littoral marseillais

Juillet 2019 – Garantir une bonne qualité des eaux de baignade, un enjeu sanitaire, environnemental et économique.

Septembre 2019 – L'open data est mort, vive les plateformes de données

Octobre 2019 – REUT : golf du Cap d'Agde arrosé par les eaux usées traitées

Novembre 2019 – Devenir acteur d'une nouvelle agriculture, plus verte, utilisant du phosphore issu des eaux usées

Décembre 2019 – Du nouveau dans l'air : lutter contre les nuisances olfactives d'un site industriel ou la pollution atmosphérique en ville

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

<b>Relation client</b>						
<b>Désignation</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	-	Oui	Oui	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	-	81,3	77,5	88,7	87,4	- 1,5 %
Nombre de réclamations écrites FP2E	-	5	0	7	9	28,6 %
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	0	6,93	0	9,68	12,24	26,5 %

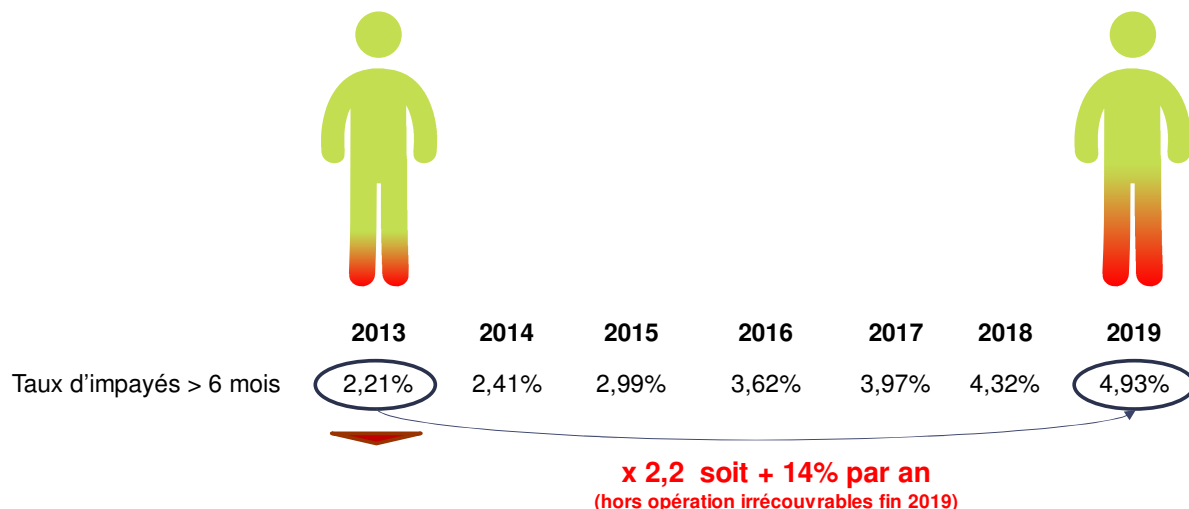
### **3.3.9 L'encaissement et le recouvrement**

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

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

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

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



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

#### Recouvrement amiable :

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

#### Recouvrement précontentieux

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

#### Recouvrement contentieux

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

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

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

Le niveau atteint par ces créances devenues irrécupérables est très élevé. La Direction Financière de Suez Eau France en accord avec les Commissaires aux Comptes a décidé de procéder fin 2019 à un passage en pertes d'une part importante de ce stock d'irrécouvrables.

Cette opération explique l'augmentation des montants des « irrécouvrables » pour l'année 2019.

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



<b>L'encaissement et le recouvrement</b>			
<b>LÉZAN</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>Variation N/N- (%)</b>
Créances irrécouvrables (€)	205,39	1 314,36	539,9%
Délai Paiement client (j)	-	31,41	0,0%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	-	5 647,67	0,0%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,19	0,75	294,7%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	-	2,98	0,0%

### 3.3.10 Le fonds de solidarité

Il s'agit d'un dispositif public de maintien du service public de l'eau et de l'assainissement pour les personnes et les familles en situation de pauvreté et de précarité. Ce dispositif est piloté par les départements.

Le FSL attribue des aides financières ponctuelles et/ou finance des mesures d'accompagnement aux ménages en difficultés. Les aides attribuées couvrent divers domaines liés au logement : l'accès, le maintien et, depuis 2005, les dépenses liées aux impayés d'énergie, d'eau ou de téléphone.

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

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

<b>Le fonds de solidarité</b>						
<b>Désignation</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Nombre de dossiers FSL	28	-	4	1	5	400,0%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	-	-	3	1	5	400,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	-	-	20,45	-	- 61,25	0,0%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	232,08	-	18,6	-	- 55,67	0,0%
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	1 901	-	-	-	-	0,0%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	420,39	-	-	-	-	0,0%
Montant Total HT "solidarité"	652,47	0	18,6	0	- 55,67	0,0%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m <sup>3</sup> facturé)	0,0093	0	0,0003	0	- 0,0008	0,0%

### 3.3.11 Les dégrèvements pour fuite

Les dégrèvements			
Désignation	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 <sup>3</sup> )	2 070	925	- 55,3%

### 3.3.12 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
- **Identifier les causes d'insatisfaction** pour définir les priorités d'action et **suivre les impacts des plans d'action dans la durée.**

#### > La méthodologie

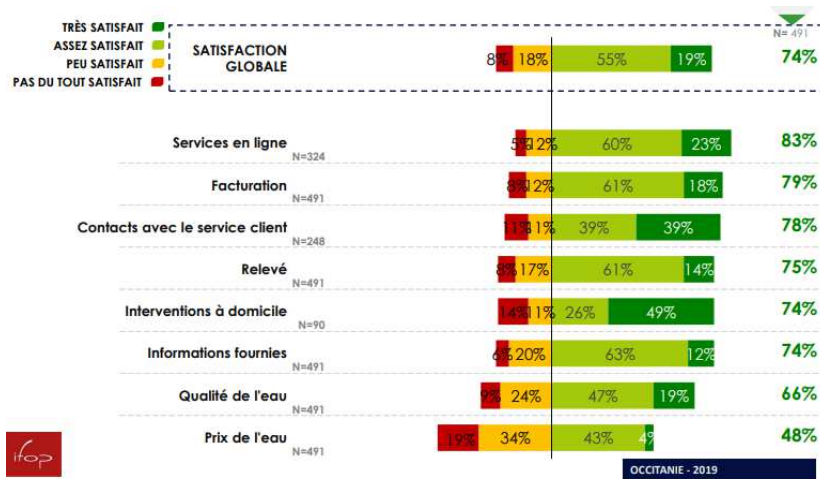
Fin janvier/ début février, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 491 clients sur les communes de la Région Occitanie desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

#### > Augmentation de la satisfaction clients :

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

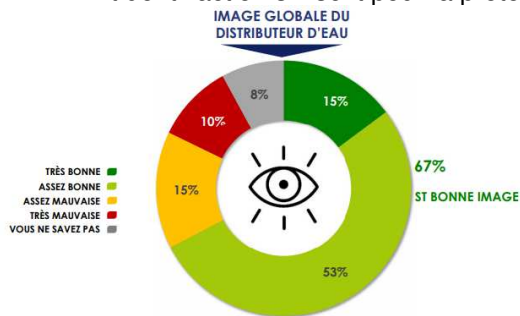
- Les services en ligne : satisfaction excellente : 83%. Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.
- Les interventions à domicile : 74% des clients sont satisfaits.



> Une image solide du fournisseur d'eau

67% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :

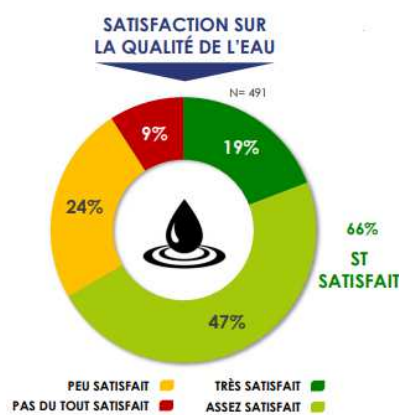
- Efficace,
- Dont l'action est conforme à la mission de services publics
- Et dont l'action s'inscrit pour la protection de l'environnement.



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.

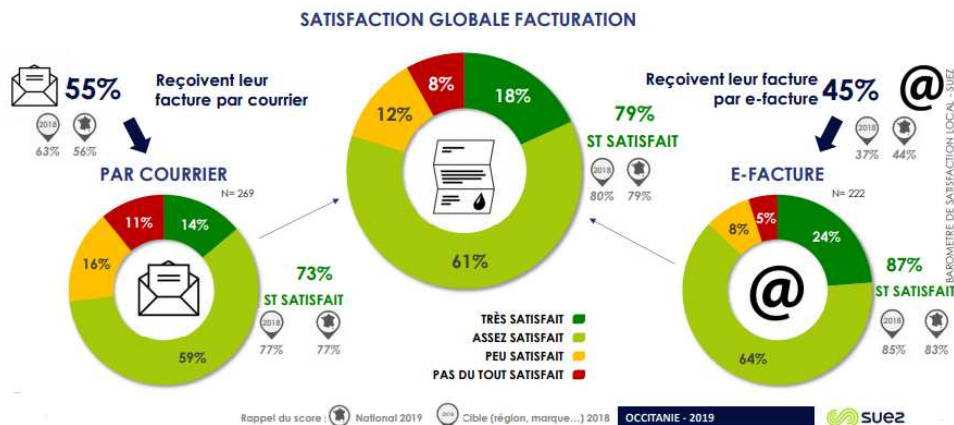
**Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient la fiabilité des relevés : 81% de satisfaction.**

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%)**



### 3.3.13 Le prix du service de l'assainissement

Le système tarifaire de la redevance assainissement comprend une part fixe, ainsi qu'un prix au m<sup>3</sup>, 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)	20,67	0	- 100,0%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m <sup>3</sup> )	1,8964	0	- 100,0%
Taux de la partie fixe du service (%)	8,33%	0%	- 100,0%
Prix TTC au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,44065	0	- 100,0%
Prix HT au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,21865	0	- 100,0%

**Pas de tarifs applicables au 1<sup>er</sup> janvier 2020 car contrat de DSP terminé au 31/12/2019**



# 4 | Comptes de la délégation



2400042 - reçu le 05 février 2024 à 00:40 (date et heure de métropole)



## 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 établie sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.

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

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

## 4.1.1 Le CARE

## LEZAN ASSAINISSEMENT

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2019

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

en milliers d'euros	2018	2019	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>110,56</b>	<b>165,21</b>	<b>49,4%</b>
Exploitation du service	59,35	93,97	
Collectivités et autres organismes publics	41,14	65,36	
Travaux attribués à titre exclusif	10,14	5,87	
Produits accessoires	-0,06	0,02	
<b>CHARGES</b>	<b>172,39</b>	<b>186,77</b>	<b>8,3%</b>
Personnel	47,62	39,72	
Energie électrique	15,19	12,36	
Produits de traitement	0,28	0,33	
Analyses	0,27	0,77	
Sous-traitance, matières et fournitures	42,49	42,55	
Impôts locaux et taxes	0,75	0,77	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	14,86	12,20	
• télécommunication, postes et télégestion	0,67	0,89	
• engins et véhicules	5,77	3,68	
• informatique	4,44	3,49	
• assurance	0,20	0,40	
• locaux	1,54	2,41	
Ristournes et redevances contractuelles	0,00	0,00	
Contribution des services centraux et recherche	2,44	3,30	
Collectivités et autres organismes publics	41,14	65,36	
Charges relatives aux renouvellements			
• programme contractuel	3,79	3,79	
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux investissements du domaine privé	0,41	0,71	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	3,15	4,91	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>-61,82</b>	<b>-21,57</b>	<b>65,1%</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>-61,82</b>	<b>-21,57</b>	<b>65,1%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## 4.1.2 Le détail des produits

## LEZAN ASSAINISSEMENT

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2019

## Détail des produits

en milliers d'euros	2018	2019	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>110,56</b>	<b>165,21</b>	<b>49,4%</b>
Exploitation du service	59,35	93,97	58,3%
• Partie fixe	7,48	10,69	
• Partie proportionnelle	51,87	83,28	
Collectivités et autres organismes publics	41,14	65,36	58,9%
• Part Collectivité	34,27	54,99	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	6,86	10,36	
Travaux attribués à titre exclusif	10,14	5,87	-42,1%
• Branchements	10,14	5,87	
Produits accessoires	-0,06	0,02	127,4%
• Autres produits accessoires	-0,06	0,02	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

### 4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

## 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. Eléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.
- A compter des Care réalisés au titre de 2020, ces produits seront fondés sur les volumes distribués et comptabilisés de l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de chaque exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des produits non relevés et non facturés. Celle-ci sera désormais prise en compte dans les Care. Les facturations correspondantes à ces estimations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation.

Cette modification permettra de caler le chiffre d'affaires sur l'année comptable (365 jours), indépendamment de la période de facturation et de ses éventuelles fluctuations et donc d'avoir systématiquement un chiffre d'affaires qui correspond aux charges engagées sur la même période et ce, même si la facturation n'est pas encore intervenue sur la totalité de l'année civile comme lors des démarrages de nouveaux contrats.

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

## 2. Eléments affectés sur une base technique

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

## 3. Charges indirectes

### a) Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de la région sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région. 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 SOCIÉTÉS

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.

## 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	Montant (€)
2019 Part ALES	24 945,97
2019 Part Collectivité	25 136,90
<b>TOTAL</b>	<b>50 082,87</b>

### 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 (€)
Modernisation des réseaux	5 594,02
<b>Total annuel</b>	<b>5 594,02</b>

## 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 Déléataire 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 Déléataire, 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 Déléataire : 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 (€)
LEZAN-LEZAN STEP-RVT-Renouvellement ppe1 pr	1 212,91
LEZAN-LEZAN STEP-RVT-POMPE DE RELEVAGE	0,00
-	1 212,91

- **LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Les travaux neufs effectués par le Déléataire cette année sont les suivants :

**SANS OBJET**

- **LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE**

**SANS OBJET**



### 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 :

**SANS OBJET**

- **LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Les travaux neufs effectués par le Délégué cette année sont les suivants :

**SANS OBJET**

- **LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE**

**SANS OBJET**

### 4.3.3 La situation sur les branchements

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

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

**SANS OBJET**

- **LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Les travaux neufs effectués par le Délégué cette année sont les suivants :

**5 Branchements créés en 2019**

- **LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE**

**SANS OBJET**

## 4.4 Les investissements contractuels

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

- 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	2 425,82
Réseaux	0
Total	2 425,82

#### • LA COMPTABILISATION DU RENOUVELLEMENT DANS LE CARE

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

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Garantie de continuité de service	0
Programme contractuel de renouvellement	1 212,91
Fonds contractuel de renouvellement	0
Total	1 212,91

- LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT**

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

<b>Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)</b>					
<b>Opération</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Renouvellement	18 358,83	1 173,32	0	1 785,35	2 425,82

2400042 - reçu le 05 février 2024 à 00:40 (date et heure de métropole)

# 5 | Votre délégataire



2400042 - reçu le 05 février 2024 à 00:40 (date et heure de métropole)

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

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



## 5.1 Notre organisation

### 5.1.1 La Région



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, 46, 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 170 collaborateurs implantée en région, 1 site internet [toutsurmoneau.fr](http://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 réé

### ► 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 m<sup>3</sup> 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 m<sup>3</sup> épurés

**1** Plate forme de compostage

**1** Sécheur

**1** Centre VISIO



# VISIO



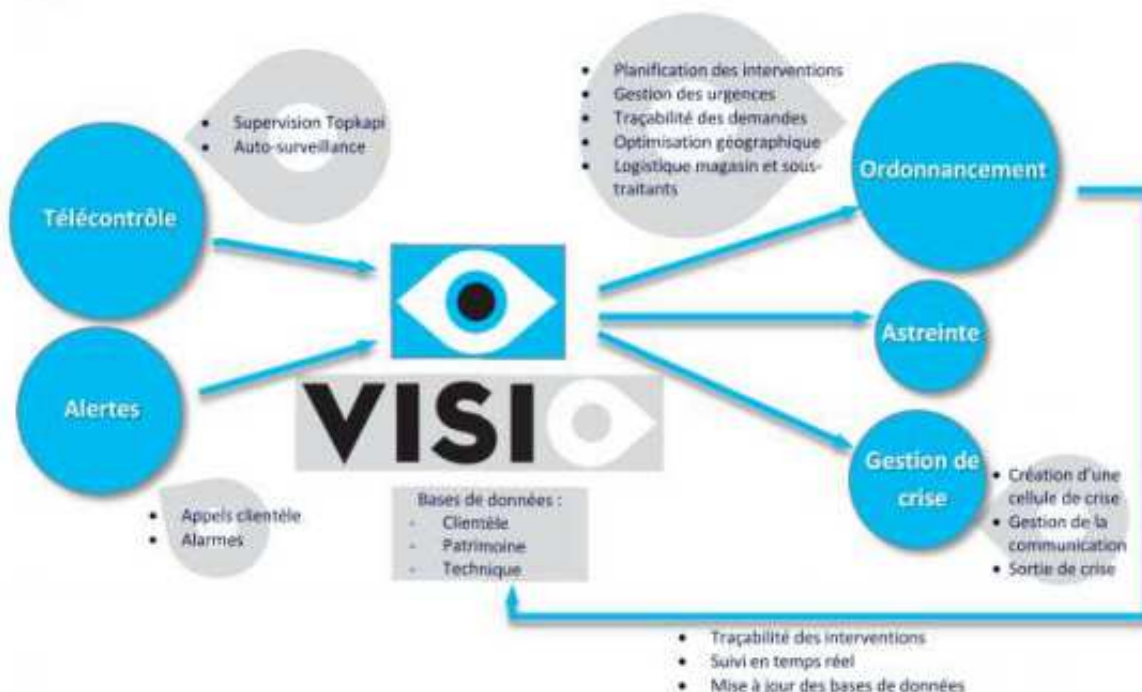
## LES PRINCIPAUX SERVICES SUPPORTS DE LA RÉGION OCCITANIE

### NOTRE CENTRE VISIO

Afin de répondre aux enjeux actuels et futurs de l'eau (économie de la ressource, préservation de l'environnement...) SUEZ a mis en place à Béziers un centre VISIO pour gérer les services de l'eau et de l'assainissement des 14 départements de sa région Occitanie.

Ce centre VISIO comporte plusieurs objectifs :

- informer de manière proactive les usagers via la plateforme en ligne Tout Sur Mon Eau (TSME);
- permettre aux collectivités d'accéder aux informations de leurs services et de traiter leurs demandes grâce à l'outil collaboratif Tout Sur Mes Services (TSMS);
- superviser les outils relatifs à l'informatique industrielle et technique : suivre à distance les installations, pouvoir statuer, interpréter des données et donc anticiper sur la gestion de crise;
- ordonnancer les interventions de terrain pour être plus réactif;
- maîtriser les données techniques : les équipes VISIO supervisent en temps réel les usines d'eau potable et d'assainissement, soit plus de 30 000 sites sur le territoire, à partir des outils de supervision qui collectent les données techniques et les alarmes;
- assurer une astreinte 24h/24, 7j/7 : les équipes VISIO assurent une permanence téléphonique pour répondre aux urgences clients en dehors des heures ouvrées du centre de relation clientèle, mais également la gestion des alarmes techniques et l'organisation des interventions appropriées.



## LES PRINCIPAUX SERVICES SUPPORTS DE LA RÉGION OCCITANIE (SUITE)

### DIRECTION DE LA RELATION CLIENT

L'objectif de la Direction de la Relation Client est de garantir la satisfaction des clients usagers du service dans le respect des engagements de nos contrats d'eau et d'assainissement.

Elle assure ainsi le suivi continu de la qualité et de la performance des services aux clients usagers.

Elle est organisée en 6 départements portant les responsabilités de la relation client front-office (accueils, téléphone, mail, courrier), réalisation des devis travaux, facturation (eau/assainissement mais aussi travaux et prestations), recouvrement et encaissement, intégration des contrats dans les SI Suez, support à l'activité commerciale, reporting, relation clients grands comptes, performance des processus relation client, et enfin enquête auprès des clients, relève, télérelève et services associés.

### RESSOURCES HUMAINES

La région Occitanie souhaite s'inscrire dans un esprit d'innovation sociale permanent.

Dans cet esprit, elle a mis en place un projet de management « les collaborateurs d'abord », visant à faciliter l'expression tant individuelle que collective.

Au-delà d'actions « phare », le projet des collaborateurs d'abord a pour ambition d'asseoir un état d'esprit, reposant sur 5 valeurs fondatrices : la confiance, l'écoute, l'audace, l'exemplarité et l'humilité.

### MÉTIERS ET PERFORMANCE – SUPPORTS AUX OPÉRATIONS

Depuis toujours, SUEZ Région Occitanie conçoit sa mission de service public en intégrant une implication forte de conseil auprès des élus et de leurs services.

L'expertise repose sur une parfaite connaissance des réglementations, sur une actualisation permanente des données grâce à une veille constante et sur notre retour d'expérience acquis dans l'exploitation de multiples contrats de natures très diverses. Cette expertise est relayée par la direction technique.

De même, la gestion du patrimoine suit les inventaires du domaine public (propriété de la Collectivité) et du domaine privé (contrôle de l'énergie, etc.). Le responsable du patrimoine établit et gère en concertation avec l'Agence Territoriale les programmes annuels de renouvellements.

### ADMINISTRATION ET FINANCE

Le responsable administratif et financier et nos contrôleurs de gestion, en lien avec la plateforme comptable, sont en charge de la gestion budgétaire et du respect des clauses contractuelles.

### COMMUNICATION

Le service Communication apporte un savoir-faire en matière de communication externe (rédaction de dossiers et communiqués de presse et organisation événementielle dans le domaine de l'eau, de l'assainissement et de l'environnement) ou de communication interne (réalisation de magazines, de lettres d'informations, de plaquettes, etc.).



Charles FONSÉCA  
Direction de la Relation Client



Caroline GUÉNON  
Ressources Humaines



Jean-Pierre HANGOUËT  
Métiers et Performance  
Supports aux opérations



Rodolphe CRAMAIL  
Administration  
et Finance



Géraldine LEROUX  
Communication



## 5.1.2 Nos moyens logistiques

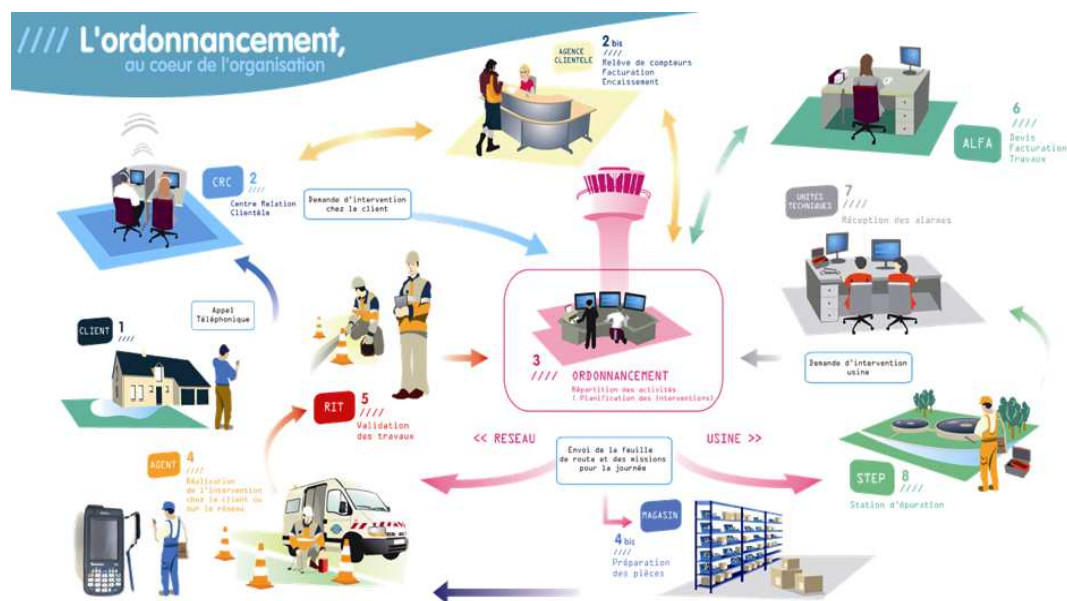
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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

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

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

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



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

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

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

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

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

SUEZ ambitionne de devenir le leader mondial des services à l'environnement.

#### Un groupe engagé pour la planète

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

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

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

#### Un groupe engagé pour les hommes

SUEZ se mobilise pour le soutien aux populations fragiles et défavorisées ainsi que pour l'intégration sociale des personnes en difficulté à travers des actions en France et dans le monde.

L'égalité des chances et la diversité sont au cœur de la performance sociale du Groupe et lui apportent une richesse humaine et économique, source d'innovation. Le Groupe mène ainsi des actions concrètes dans ces domaines afin de répondre à ces deux ambitions complémentaires.

SUEZ contribue à un développement durable et équilibré des territoires en travaillant avec les acteurs essentiels à leur développement et à leur vitalité : PME, structures de l'insertion, secteur protégé et adapté, acteurs de l'économie sociale et solidaire.

#### SUEZ certifié Top employeur 2019

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

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

## 5.2 La relation clientèle

### 5.2.1 Moderniser et dynamiser notre relation clients

La Direction de la Relation Client de SUEZ a décidé de transférer l'ensemble des activités opérationnelles dans les régions.

La fin de cette régionalisation est marquée par le transfert de l'activité Multicanal le 17 septembre 2018.

Ainsi, les appels, les courriers et les emails des clients particuliers sont automatiquement dirigés vers le centre de relation client de la région d'habitation.

La relation client SUEZ, c'est une relation de proximité forte et installée qui permet :

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

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

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

1. **Département Relation Multicanal** : garant de la satisfaction client, responsable de performance de l'organisation du département multicanal
2. **Département Gestion et Vie des Contrats** : s'assure de l'exhaustivité de la facturation DSP, travaux et PS, de la bonne application des éléments tarifaires, de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement et est garant de la qualité des données de gestion clients.
3. **Département Opérations** : en charge des activités clientèle sur le terrain (relève, télé relève, enquêtes, interventions techniques sur le compteur, interventions recouvrement terrain), dans le respect des règles Santé Sécurité de l'entreprise
4. **Département Euros Retrouvés** : corrige ou fait corriger les pratiques à l'origine des dysfonctionnements
5. **Département Clients Professionnels** : crée une relation de confiance avec les clients professionnels en leur apportant des solutions personnalisées
6. **Pôle transverse - Reporting, Performance et Support Commercial** : est garant de la qualité de la donnée et de la fiabilité des reportings, participe aux réponses aux appels d'offres pour le volet clientèle et coordonne le management de la Qualité sur le processus clientèle.

#### Être le lien privilégié entre les clients et SUEZ Eau France

Au niveau national, se sont 2 568 391 appels qui ont été traités en 2019

#### Garantir une relation de confiance et satisfaire les clients

75 % des clients se déclarent satisfaits

#### Veiller au meilleur niveau de service apporté aux clients

86 % de prise d'appel



## 5.2.2 La gestion des courriers

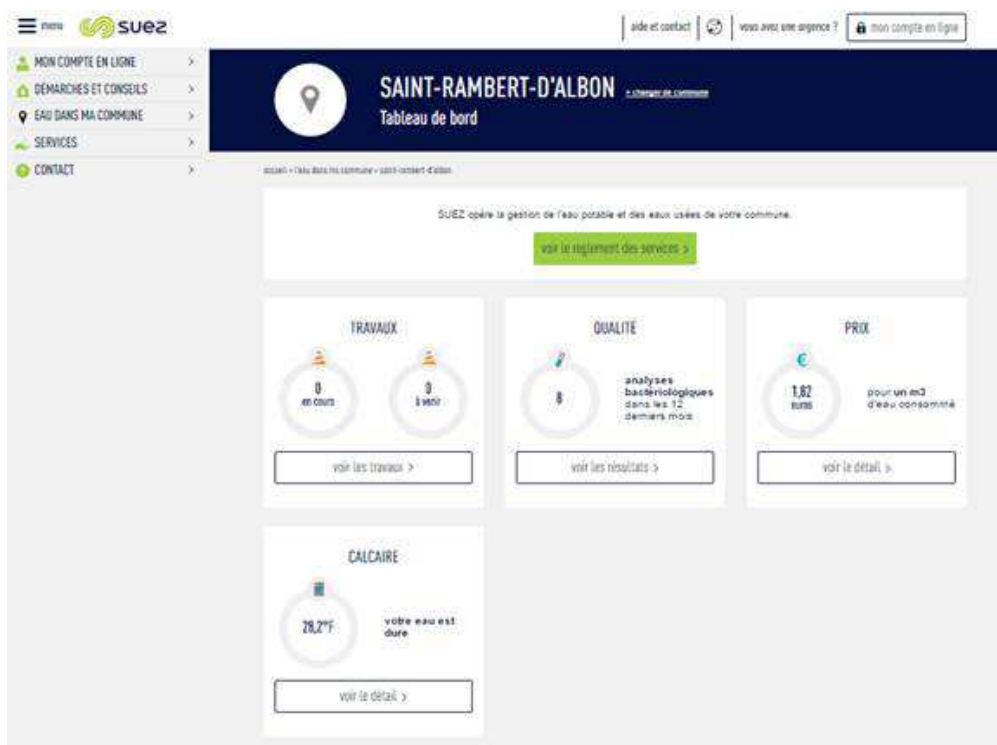
Ce service est organisé en lien étroit avec les Centres de Relations Clients afin de suivre le client tout au long de son abonnement avec SUEZ.

## 5.2.3 Le site internet et l'information client

En 2019, le site internet [www.toutsurmoneau.fr](http://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](http://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](http://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

## Evaluer ma consommation

### Les clés pour comprendre ma consommation

accueil - démarches et conseils - éco-gestes - maîtriser ma consommation - évaluer ma consommation

Savez-vous combien vous consommez d'eau au quotidien ? Quels sont les gestes pour réduire votre consommation d'eau et votre facture ? Faites le test avec ce simulateur de consommation.



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](http://toutsurmoneau.fr))

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

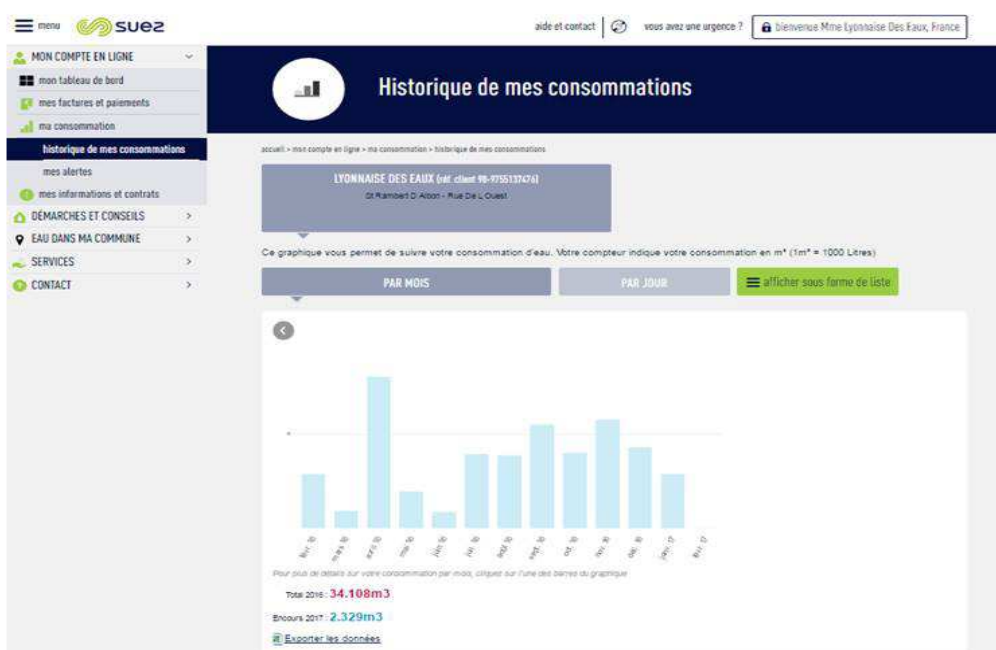
- une gestion autonome de leur contrat :
  - accès aux données personnelles (nom du contrat, téléphone fixe et mobile, adresse de facturation),
  - visualisation des factures et possibilité de les télécharger au format PDF,
  - visualisation historique des paiements,
  - suivi des consommations (pour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

accueil > mon compte en ligne > tableau de bord

LYONNAISE DES EAUX (ref. client: 98-9755137472)  
51 Rampe 1 D Albon - Rue De L Ouest

MON SOLDE	MES FACTURES	MA CONSOMMATION
-21,53€ Aucune facture à payer <a href="#">choisir la mensualisation &gt;</a>	Montant : 104,66€ 11/02/2016 Référence : N° 78703001658 <a href="#">voir toutes mes factures &gt;</a> <a href="#">afficher ma dernière facture &gt;</a>	63 Votre dernier index relevé le : 30/01/2017 <a href="#">suivre mes consommations &gt;</a>
ALERTE FUITE	ALERTE SURCONSOMMATION	
Il n'y a pas de présomption de fuite. Alerte fuite activée le 26 janvier 2016 <a href="#">paramétrer mes alertes &gt;</a>	En février 2017, votre consommation mensuelle n'a pas atteint le seuil que vous avez défini. Alerte surconsommation activée le 29 janvier 2016 <a href="#">paramétrer mes alertes &gt;</a>	

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.

### 5.2.4 L'entité de gestion client

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

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

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

## 5.3 Notre démarche développement durable

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

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

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

Cette démarche s'incarne dans le cadre de la Feuille de Route Développement durable 2017-2021 France<sup>1</sup> 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

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

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.



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.

### 5.3.1 Agir en faveur de la biodiversité

La biodiversité est à la fois une partie intégrante du capital naturel des territoires et un fournisseur de services écosystémiques. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur.



La protection et la valorisation de la biodiversité font ainsi partie de la politique de responsabilité d'entreprise de l'ensemble des filiales de SUEZ. Elles sont inscrites dans la **Feuille de route développement durable 2017-2021** du Groupe, où l'engagement « Promouvoir la biodiversité et les services écosystémiques » a pour objectif de généraliser la prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble des activités de SUEZ et d'y diffuser les meilleures pratiques.

L'engagement de SUEZ en France dans la **Stratégie nationale pour la biodiversité** a fait l'objet d'une reconnaissance par le Ministère en charge de l'écologie dès 2014. Cet engagement permet d'adopter une approche concrète et structurée en matière de biodiversité et de contribuer à la prise de conscience collective des services rendus par la nature.



**act4nature**

Les entreprises pour la biodiversité

En 2018, SUEZ a rejoint **act4nature**, initiative lancée par EpE (Entreprises pour l'Environnement) et de nombreux partenaires, visant à mobiliser les acteurs économiques français dans la protection de la biodiversité. 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.



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, contribuer aux réseaux écologiques et valoriser les données de biodiversité issues des sites gérés par le Groupe.

La cellule d'experts biodiversité de SUEZ et leur réseau de correspondants en régions permettent de traduire ces engagements par des actions concrètes, en dialogue avec les collectivités et les opérationnels, et en réponse aux enjeux écologiques de chaque territoire.

## 5.4 Nos offres innovantes

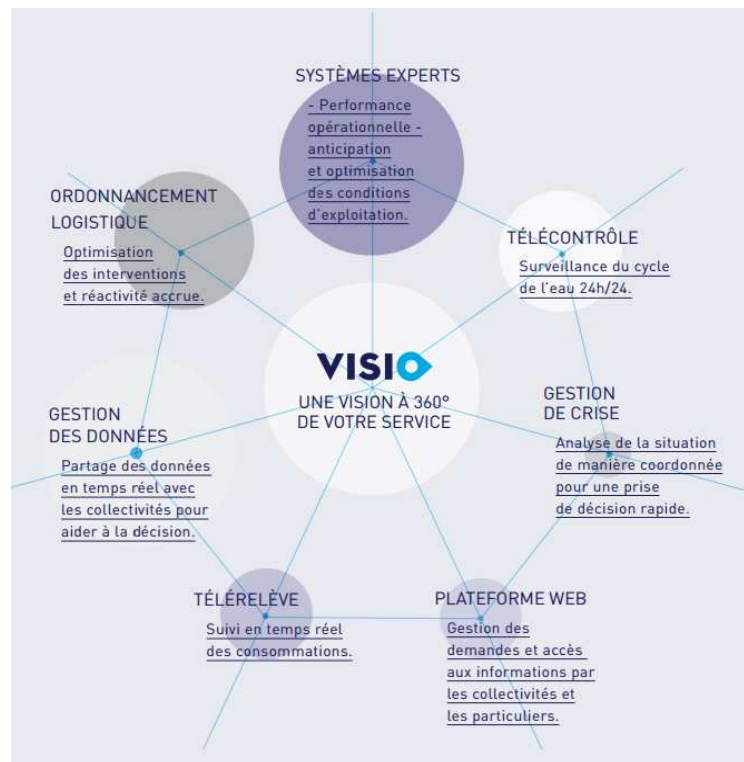
### 5.4.1 Notre organisation VISIO

Véritables tours de contrôle, les centres VISIO pilotent et supervisent les réseaux d'eau et d'assainissement en temps réel.

En 2014 SUEZ inaugurerait 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

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

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

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

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

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

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

VILLE DE DEMAIN

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

- **Dijon Métropole met en service un projet inédit de smart city en France.** Jeudi 11 avril 2019 : Dijon métropole met en service un projet inédit de smart city qui s'appuie sur la gestion à distance, depuis un poste de pilotage connecté, de l'ensemble des équipements urbains des 23 communes du territoire.
- **Angers Loire Métropole : premier "territoire intelligent" de France.** Pour devenir le modèle français du territoire intelligent, Angers Loire Métropole a choisi le groupement piloté par ENGIE Solutions, marque du Groupe leader de la transition zéro carbone associé à SUEZ, La Poste et au Groupe VYV.

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

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

- En milieu industriel : à la station d'épuration de Colombes (SIAAP), l'expérimentation visait à déterminer la capacité des micro-algues à capter l'excès de CO<sub>2</sub> contenu dans les fumées. Après deux ans, les résultats sont à la hauteur des attentes : le bilan carbone est positif, les micro-algues produisent de l'énergie verte en station d'épuration et les projections prévoient une quantité de CO<sub>2</sub> économisée équivalente à 75 arbres par m<sup>3</sup>.
- En milieu urbain : place Hélène et Victor Basch à Paris, elle avait pour objectif de tester la capacité du dispositif à fixer les particules fines (PM<sub>10</sub>) et le dioxyde d'azote (NO<sub>2</sub>). Là-aussi, les résultats sont probants : les taux d'abattement sur ces 2 paramètres sont en moyenne de 50 à 75%. En sortie de dispositif, l'air traité est ainsi d'une qualité supérieure aux recommandations de l'OMS.

Depuis juin 2019 SUEZ, en collaboration avec la RATP, expérimente la solution « IP'Air » à la station du métro parisien Alexandre Dumas (ligne 2). Cette technologie permet de capter les particules fines (PM<sub>10</sub> et PM<sub>2,5</sub>) 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

- **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 actualités commerciales 2019 de SUEZ en France

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

#### Activités Eau

- **SUEZ recycle les eaux usées du Cap d'Agde** (Hérault) : L'une des premières références de REUSE en France, cette solution innovante permettra d'économiser 200 000 m3 d'eau potable en période estivale.
- **Nouvelle Calédonie : SUEZ renouvelle deux contrats de distribution d'eau potable.** Les communes de Païta et du Mont-Dore, en Nouvelle-Calédonie, ont renouvelé leur confiance à la Calédonienne des Eaux (CDE), filiale du Groupe SUEZ, en lui confiant le service de distribution de l'eau potable.
- **4ème usine d'adoucissement collectif de l'eau potable de l'ouest parisien** : cette nouvelle unité d'adoucissement au Pecq dans les Yvelines est le résultat d'une coopération exemplaire entre SUEZ et les collectivités locales, au bénéfice des 400 000 consommateurs desservis par l'usine.
- **Le Syndicat des eaux du Valenciennois (Nord) et SUEZ mettent en service une unité d'adoucissement de l'eau.** 1ère unité de traitement du calcaire par filtration membranaire sur le Valenciennois. D'ici fin 2021, deux unités complémentaires seront mises en service afin de desservir l'ensemble de l'agglomération en eau plus douce.

#### Activités Recyclage et Valorisation

- **Le Syndicat Intercommunal pour le Traitement et la Valorisation des Déchets (SITREVA)** renouvelle sa confiance à SUEZ en lui confiant la concession de service public et de travaux pour l'**exploitation de l'Unité de Valorisation Énergétique (UVE) de Ouarville en Eure-et-**



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

- **SUEZ et POINT.P, filiale de Saint-Gobain, s'associent pour simplifier la reprise des déchets de chantier,** en lançant un nouveau service de collecte : batireprise. Unique en France, ce dispositif accompagne les artisans dans le respect de leurs obligations de tri. Il va au-delà de la législation actuelle en termes de récupération et de recyclage des déchets de chantier et anticipe le projet de loi anti-gaspillage.
- **La Métropole de Lyon confie l'exploitation de l'unité de traitement et de valorisation des déchets au Groupe SUEZ.** L'offre présentée par SUEZ a notamment été retenue grâce aux garanties apportées par le plan global de modernisation de l'usine, permettant une exploitation encore plus performante de l'installation.
- **SUEZ et LyondellBasell s'associent à Samsonite, pour produire la première collection de valises fabriquée à partir de plastiques recyclés.** En alliant leurs expertises en matière de Recyclage & Valorisation et de production de plastique, SUEZ et LyondellBasell ont collaboré avec le fabricant de bagages afin de concevoir cette innovation inédite dans le monde de l'industrie.

2400042 - reçu le 05 février 2024 à 00:40 (date et heure de métropole)

# 6 | Annexes



2400042 - reçu le 05 février 2024 à 00:40 (date et heure de métropole)



## 6.1 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> janvier 2020 :

<b>SEUILS APPLICABLES AUX MARCHES PUBLICS :</b>	
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
<b>SEUIL APPLICABLE AUX CONTRATS DE CONCESSION : 5 350 000 € HT</b>	

[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<sup>er</sup> 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	<a href="#">Avis relatif à la liste des activités qui sont des travaux en droit de la commande publique</a>
Annexe n° 2	<a href="#">Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique</a>
Annexe n° 3	<a href="#">Avis relatif aux contrats de la commande publique ayant pour objet des services sociaux et autres services spécifiques</a>
Annexe n° 4	<a href="#">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</a>
Annexe n° 5	<a href="#">Avis relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics</a>
Annexe n° 6	<a href="#">Arrêté fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde</a>
Annexe n° 7	<a href="#">Arrêté relatif aux fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs</a>
Annexe n° 8	<a href="#">Arrêté relatif aux exigences minimales des moyens de communication électronique utilisés dans la commande publique</a>
Annexe n° 9	<a href="#">Arrêté fixant la liste des renseignements et documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics</a>
Annexe n° 10	<a href="#">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</a>
Annexe n° 11	<a href="#">Arrêté relatif aux modalités de prise en compte des incidences énergétiques et environnementales des véhicules à moteur dans la passation des marchés publics</a>
Annexe n° 12	<a href="#">Arrêté relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique</a>
Annexe n° 13	<a href="#">Arrêté fixant les modèles de garantie à première demande et de caution personnelle et solidaire</a>
Annexe n° 14	<a href="#">Arrêté relatif au certificat de cessibilité des créances issues de marchés publics</a>
Annexe n° 15	<a href="#">Arrêté relatif aux données essentielles dans la commande publique</a>



Annexe n° 16	<a href="#">Arrêté relatif au fonctionnement et à la composition de l'observatoire économique de la commande publique</a>
Annexe n° 17	<a href="#">Arrêté relatif au recensement économique de la commande publique</a>
Annexe n° 18	<a href="#">Arrêté relatif aux comités consultatifs locaux de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics</a>
Annexe n° 19	<a href="#">Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des marchés publics et des accords-cadres de défense ou de sécurité</a>
Annexe n° 20	<a href="#">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</a>
Annexe n° 21	<a href="#">Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession</a>

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<sup>er</sup> 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 inversée dans les contrats de la commande publique

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

*L'acquisition des créances par l'établissement de crédit, la société de financement ou le FIA s'opère par cession de créance ou subrogation conventionnelle. »*

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

### **Contrepartie financière aux modifications demandées par l'acheteur dans les marchés publics de travaux**

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

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

### **Facturation électronique dans la commande publique**

Insertion dans le code de la commande publique des principes selon lesquels :

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

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

Le décret du 18 juillet 2019 vient préciser les règles de la facturation électronique :

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

[Décret n° 2019-748 du 18 juillet 2019 relatif à la facturation électronique dans la commande publique](#)

### **Montant des avances versées aux PME**

Fixation d'un taux minimal (10% du montant initial TTC du marché) des avances versées aux PME pour les marchés passés par les acheteurs dont les dépenses de fonctionnement sont supérieures à 60 millions d'euros par an (établissements publics administratifs de l'Etat autres que les établissements publics de santé, collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics). Ce taux minimal reste de 20 % pour les marchés publics passés par l'Etat.

Applicable aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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](#)

### **Tarifification 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](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](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](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 1er 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<sup>er</sup> 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<sup>ère</sup> 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 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](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>

## 6.2 Annexe 2 : Faits marquants de l'Entreprise Régionale 2019



**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 « Posidonia » pour l'arrosage du Golf du Cap d'Agde. Ainsi, en période estivale, 200 000 m<sup>3</sup> d'eau potable sont préservés pour la consommation des usagers à un moment de l'année où le stress hydrique est important.



Événement 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

2400042 - reçu le 05 février 2024 à 00:40 (date et heure de métropole)

**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, ...



2400042 - reçu le 05 février 2024 à 00:40 (date et heure de métropole)

**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 Bréchnignac, 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 Bréchnignac réunit ses 115 managers pour la première fois*



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

## 6.3 Annexe 3 : Plans

2400042 - reçu le 05 février 2024 à 00:40 (date et heure de métropole)



*Prêts pour la révolution de la ressource*