

# service de l'assainissement

Rapport annuel du délégataire 2017  
(conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

ALES AGGLOMERATION - LEZAN





# Sommaire

<b>1   Synthèse de l'année .....</b>	<b>5</b>
1.1 Les chiffres clés.....	7
1.2 Les indicateurs de performance.....	8
1.2.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	9
1.2.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CC SPL.....	10
1.3 Les évolutions réglementaires .....	11
1.4 Les perspectives .....	13
<b>2   Présentation du service .....</b>	<b>15</b>
2.1 Le contrat .....	17
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat.....	18
2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat.....	18
2.2.2 La gestion de crise.....	22
2.2.3 La relation clientèle.....	22
2.3 L'inventaire du patrimoine .....	24
2.3.1 Les biens de retour.....	24
<b>3   Qualité du service.....</b>	<b>29</b>
3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte .....	31
3.1.1 La pluviométrie .....	31
3.1.2 L'exploitation des réseaux de collecte.....	31
3.1.3 L'exploitation des déversoirs, bassins d'orage .....	32
3.1.4 L'exploitation des postes de relèvement .....	32
3.1.5 La conformité du système de collecte.....	34
3.2 Le bilan d'exploitation du système de traitement .....	36
3.2.1 Le fonctionnement hydraulique.....	36
3.2.2 L'exploitation des ouvrages de traitement .....	37
3.2.3 Les interventions sur les stations d'épuration.....	38
3.2.4 La conformité des rejets du système de traitement .....	39
3.3 Le bilan clientèle.....	42
3.3.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle.....	42
3.3.2 Le nombre de clients assainissement collectif.....	42
3.3.3 Les statistiques clients.....	42
3.3.4 Les volumes assujettis à l'assainissement .....	43
3.3.5 La typologie des contacts clients .....	43
3.3.6 Les principaux motifs de dossiers clients .....	43
3.3.7 L'activité de gestion clients .....	44
3.3.8 La relation clients.....	44
3.3.9 L'encaissement et le recouvrement.....	47
3.3.10 Le fonds de solidarité.....	48
3.3.11 Les dégrèvements pour fuite.....	49
3.3.12 La mesure de la satisfaction client .....	49
3.3.13 Le prix du service de l'assainissement .....	50
<b>4   Comptes de la délégation .....</b>	<b>53</b>
4.1 Le CARE.....	55
4.1.1 Le CARE .....	55
4.1.2 Le détail des produits.....	56
4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration.....	57
4.2 Les reversements.....	63
4.2.1 Les reversements à la collectivité .....	63
4.2.2 Les reversements à l'Agence de l'Eau .....	63
4.2.3 Les reversements de T.V.A.....	63
4.3 La situation des biens et des immobilisations .....	64

4.3.1	La situation sur les installations .....	64
4.3.2	La situation sur les canalisations .....	64
4.3.3	La situation sur les branchements.....	64
4.4	Les investissements contractuels .....	65
4.4.1	Le renouvellement .....	65

## 5 | Votre délégataire ..... 67

5.1	Notre organisation .....	70
5.1.1	La Région .....	70
5.1.2	Nos moyens logistiques.....	71
5.1.3	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	71
5.2	La relation clientèle .....	72
5.2.1	Le site internet et l'information client .....	72
5.2.2	L'entité de gestion client .....	74
5.3	Notre démarche développement durable.....	75
5.3.1	Agir en faveur de la biodiversité.....	77
5.4	Nos offres innovantes.....	78
5.4.1	Notre organisation VISIO .....	78
5.4.2	Nos nouveaux produits d'exploitation.....	79
5.5	Nos actions de communication .....	80
5.5.1	Les actions de communications pour SUEZ Eau France.....	80

## 6 | Annexes ..... 81

6.1	Annexe 1 : Synthèse Règlementaire.....	83
6.2	Annexe 2 : Plans .....	94



# 1 | Synthèse de l'année





## 1.1 Les chiffres clés



**720** clients assainissement collectif

**2,3973 € TTC/m<sup>3</sup>** sur la base de la facture 120 m<sup>3</sup>



**71 578 m<sup>3</sup>** d'eau assujettis

**13,73 TMS** de boues évacuées



**130 MWh** d'énergie électrique facturée

**1 728 ml** de réseau curé



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

## 1.2 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'Agence Française pour 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.

### 1.2.1 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	2017	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)	1 640	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	720	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)	2,02	km	A
Caractéristique technique	D203.0 - Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	13,73	TMS	A
Tarifification	D204.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,3973	€ TTC/m <sup>3</sup>	A
Indicateur de performance	P201.1 - Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1)	85,7	%	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	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	3	Nombre	A

## 1.2.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 soumis à examen de la CCSPL								
Thème	Indicateur	2013	2014	2015	2016	2017	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	-	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	1	-	0	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	%	A
Indicateur de performance	P258.1 - Taux de réclamations	-	-	54,2	6,9348	0	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	-	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P257.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	-	4,38	4,05	1,75	3,19	%	A

## 1.3 Les évolutions réglementaires

### ACTUALITE MARQUANTE

- Mise en œuvre de la dématérialisation des marchés publics et des contrats de concession : arrêté du 29 mars 2017 modifiant l'arrêté du 25 mai 2016 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution de marchés publics et de contrats de concession et arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique
- Modification du décret « Marchés publics » : décret n° 2017-516 du 10 avril 2017 portant diverses dispositions en matière de commande publique
- Participation du public dans les décisions à caractère environnemental et réforme de l'évaluation environnementale : décret n° 2017-626 du 25 avril 2017 relatif aux procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement et modifiant diverses dispositions relatives à l'évaluation environnementale de certains projets, plans et programmes.
- Assouplissement des conditions du transfert de la compétence GEMAPI au profit des établissements publics de coopération intercommunale : 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

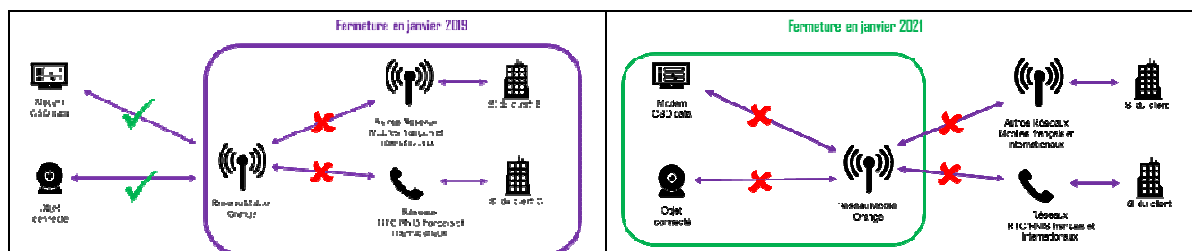
La liste détaillée des principaux textes réglementaires parus dans l'année et classés par thématique (services publics, marchés publics, ...) est jointe en annexe.

### Télécommunications : Arrêt des services de transport de données utilisant la norme GSM

L'opérateur de télécommunications Orange a annoncé, au mois de novembre 2017, l'arrêt des services de transport de données basés sur la technologie de transfert « Circuit Switch Data » (CSD) utilisant la norme GSM de téléphonie mobile. Cette technologie est principalement utilisée pour les communications utilisant les réseaux mobiles dits 2G.

L'arrêt de ce service interviendra en deux étapes :

- 1/1/2019 : Arrêt des services permettant la communication entre sites connectés au réseau mobile 2G d'Orange et sites utilisant des lignes de téléphonie fixe RTC ou connectés aux réseaux mobiles des autres opérateurs.
- 1/1/2021 : Arrêt de tous les services utilisant la technologie de transfert CSD.



L'opérateur SFR a fait une annonce similaire. Et si Bouygues Telecom, troisième opérateur détenteur d'une licence GSM n'a pas encore fait d'annonce équivalente, il est inéluctable que les équipements de télécommunication des sites concernés vont devoir évoluer pour pouvoir utiliser des standards plus récents de communication (IP mobile ou fixe type ADSL).

Ces évolutions auront des incidences variables sur les équipements de télégestion des services d'eau et d'assainissement, en fonction de leurs caractéristiques (date de fabrication, technologies utilisées, éligibilité du raccordement aux réseaux des opérateurs).

L'impact de ces évolutions sur les installations du service vous sera présenté par Suez Eau France au cours des prochains mois.



## 1.4 Les perspectives

*L'exploitant a soumis des propositions à la collectivité relatives à des investissements nécessaires pour prolonger la durée de vie de la station d'épuration.*

*Celles-ci seront étudiées prochainement*



# 2 | Présentation du service







## 2.1 Le contrat

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

<b>Le contrat et ses avenants</b>			
<b>Désignation</b>	<b>Date de prise d'effet</b>	<b>Date d'échéance</b>	<b>Objet</b>
Contrat	01/01/2011	31/12/2017	Affermage
Avenant n°01	01/04/2014	31/12/2017	

## 2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

### 2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

#### L'agence Occitanie Nord-Est

présentation



**Philippe BROUSSES**  
Directeur d'Agence Territoriale

**114 000**

clients desservis  
en eau potable

**150**

contrats eau et assainissement

**61000**

clients assujettis à  
l'assainissement collectif



SIE de la Viadène - Le Selvet (12)

#### L'agence

## Occitanie Nord-Est

L'agence Occitanie Nord-Est, implantée au Grau du Roi dans le Gard et à Œnet le Château dans l'Aveyron, est une véritable entreprise locale, attentive aux besoins de ses clients et des usagers. Présente 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 territoriale Occitanie Nord-Est

| présentation



### L'Agence en quelques chiffres

Secteur géographique :  
Aveyron (12), Gard (30), Hérault (34), Lozère (48) et Tarn (81)

#### EAU POTABLE

114 000 clients en eau potable  
4 521 km de réseau d'eau potable  
31 stations de production  
194 réservoirs  
72 surpresseurs / reprise  
362 points de mesure  
16 140 000 m<sup>3</sup> produits

#### ASSAINISSEMENT

61 000 clients en assainissement  
890 km de réseau eaux usées  
92 km de réseau eaux pluviales  
60 stations d'épuration gérées  
260 postes de relèvement EU/EP  
12 715 938 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 95 agents d'exploitation de l'agence sont organisés par compétence métier :

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

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

Pour répondre aux attentes des collectivités et manager au plus près des équipes d'exploitation, Philippe BROUSSES, Directeur d'Agence Territoriale est secondé par un Chef d'Agence Adjoint, des chefs de secteurs et des responsables de services eau, assainissement et électromécanique.



Station d'eau potable Les Baisses (30)

#### UN SERVICE D'ASTREINTE 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, 12 agents, 1 agent magasin et 3 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.

**20**  
agents d'astreinte  
hebdomadaire sur l'Agence

**95**  
agents à votre service dont

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



Station d'épuration de Marcillac (12)



L'agence territoriale Occitanie Nord-Est 

L'organisation de l'agence Occitanie Nord-Est



**Jean-Louis GUESQUIER**  
Chef d'Agence adjoint au  
Directeur d'Agence



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



**Julie RICHARDET-MOUCHERAZO**  
Assistante à Œnet-le Château (12)



**Patrick JUMONT**  
Délégué commercial



**Michel POULBES**  
Secteur Aveyron



**Jean-François GARCIA**  
Secteur Camargue Vidourte



**Sébastien CONTE**  
Secteur Calvisson-Vauvage



**Mickaël LARRET**  
Secteur Sauve-Cévennes



Usine de décarbonatation de Berris (30)



**Julien PUEL**  
Secteur Aveyron Est



**Carlos MURGATONHO**  
Secteur Aveyron Centre Nord



**Sandra ESCOLANO**  
Responsable technique  
Aveyron Centre Nord



Viaduc de Millau (12)



**Hervé BOULET**  
Service production eau



**Tony POTOU**  
Service stations d'épuration



**Cédric ANTHIES**  
Service électromécanique



Plages du Grau du Roi (30)



## L'agence territoriale Occitanie Nord-Est

| présentation



### 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 :

- 61 véhicules utilitaires,
- 9 véhicules de service,
- 5 fourgons ateliers,
- 1 camion hydrocureur,
- 3 camions légers d'intervention assainissement,
- 1 camion spécifique au lavage de réservoirs,
- 2 poids-lourds plateau grue,
- 3 mini-pelles,
- 3 véhicules tout terrain,
- 4 véhicules de recherches de fuites,
- 2 compresseurs.



Le camion aspirateur permet de réduire les emprises de chantier, limite les nuisances pour les riverains et améliore l'ergonomie et la sécurité des agents.

### Le matériel d'exploitation

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

#### 1 - TRAVAUX

- camion aspirateur,
- matériel de chantier (pilonneuse, 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, équipements de protection individuelle avec harnais, stop chute, masque à chlore...

#### 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 (tempêtes, coupures d'énergie, pollutions, ...) de nature à mettre en péril la continuité de service, la santé des salariés ou l'environnement, et pour revenir le plus rapidement possible à la normale, nous sommes structurés pour pouvoir, à tout moment, mobiliser des moyens exceptionnels au niveau local et au niveau national :

- Unités mobiles de traitement,
- 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.

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

- Une organisation préétablie du management de la crise,
- La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,
- Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques,
- Une formation des acteurs principaux,
- Une détection et une alerte rapides,
- La réalisation d'exercices de crise.

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.

### 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 ODYSEE, permettent d'effectuer localement toutes les opérations en temps réel : situation du compte de l'usager, 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 :  
L'augmentation du linéaire et lié à la mise à jour des plans dans notre SIG.

Répartition du linéaire de canalisation par type (ml)			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	12 545	12 545	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	406	406	0,0%
Linéaire de réseau en trop-plein (ml)	146	146	0,0%
<b>Linéaire total (ml)</b>	<b>13 097</b>	<b>13 097</b>	<b>0,0%</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	Ecoulement	Acier	Amiante ciment	Béton	Ciment	Fonte - Grès	PVC, PE, PP	Autres	Inconnu	Total
Autres	Gravitaire	-	-	-	-	-	146	-	-	146
Eaux usées	Gravitaire	-	5 650	-	-	269	6 626	-	-	12 545
Eaux usées	Refoulement	-	176	-	-	-	230	-	-	406
<b>Total</b>		-	<b>5 826</b>	-	-	<b>269</b>	<b>7 002</b>	-	-	<b>13 097</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.

<b>Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux</b>	
<b>Motif</b>	<b>ml EU</b>
Linéaire total de réseau de l'année précédente	13 097
Régularisations de plans	0
<b>Situation actuelle</b>	<b>13 097</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 :

<b>Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune</b>				
<b>Commune</b>	<b>Désignation</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
LÉZAN	Branchements publics eaux usées	893	828	- 7,3%
LÉZAN	Regards réseau	352	352	0,0%

- **LES POINTS DE REJET AU MILIEU NATUREL**

Les points de rejets au milieu naturel sont détaillés dans le tableau suivant.

SANS OBJET

- **LE TRAITEMENT SUR LE RESEAU**

Pour assurer et maintenir une bonne qualité de traitement sur l'ensemble du réseau de collecte, les installations de traitement sur le réseau disponible au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

SANS OBJET

- **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 :

<b>Inventaire des installations de relevage</b>				
<b>Commune</b>	<b>Site</b>	<b>Année de mise en service</b>	<b>Débit nominal</b>	<b>Unité</b>
LÉZAN	LEZAN PR Fondarene	2004		m³/h
LÉZAN	LEZAN PR route d' anduze	1996		m³/h
LÉZAN	LEZAN PR rue du 8 mai 1945	2012		m³/h

## 2 | Présentation du service

---

Lors de forte précipitation, le débit entrant du poste de relèvement de la " ROUTE D'ANDUZE " est largement supérieur à son débit de refoulement nominal.



Photo d'un regard bien en amont sur le réseau



• **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 :

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

• **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées</b>		
<b>Partie</b>	<b>Descriptif</b>	<b>2017</b>
Partie A : Plan des réseaux	VP.250 - Existence d'un plan de réseaux mentionnant la localisation des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage, ...) et les points d'autosurveillance du réseau (oui : 10 points / non : 0 point)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.251 - Mise à jour annuelle du plan des réseaux à partir d'une procédure formalisée (oui : 5 points / non : 0 point)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.252 et VP.254 avec VP.252 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.254 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.252, VP.253 et VP.254)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.253 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (0 à 5 points)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.255 - Connaissance de 50% de la date ou période de pose des tronçons identifiés (0 à 15 points)	0
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	15
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.256 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel le plan des réseaux mentionne l'altimétrie (0 à 15 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.257 - Localisation et description des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage,...) (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.258 - Inventaire mis à jour annuellement des équipements électromécaniques sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.259 - Nombre de branchements de chaque tronçon dans le plan ou l'inventaire des réseaux (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance	VP.260 - Localisation des interventions et travaux réalisés (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement,...) pour chaque tronçon de réseau (10 points)	0

<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées</b>		
<b>Partie</b>	<b>Descriptif</b>	<b>2017</b>
et de gestion des réseaux		
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>



# 3 | Qualité du service







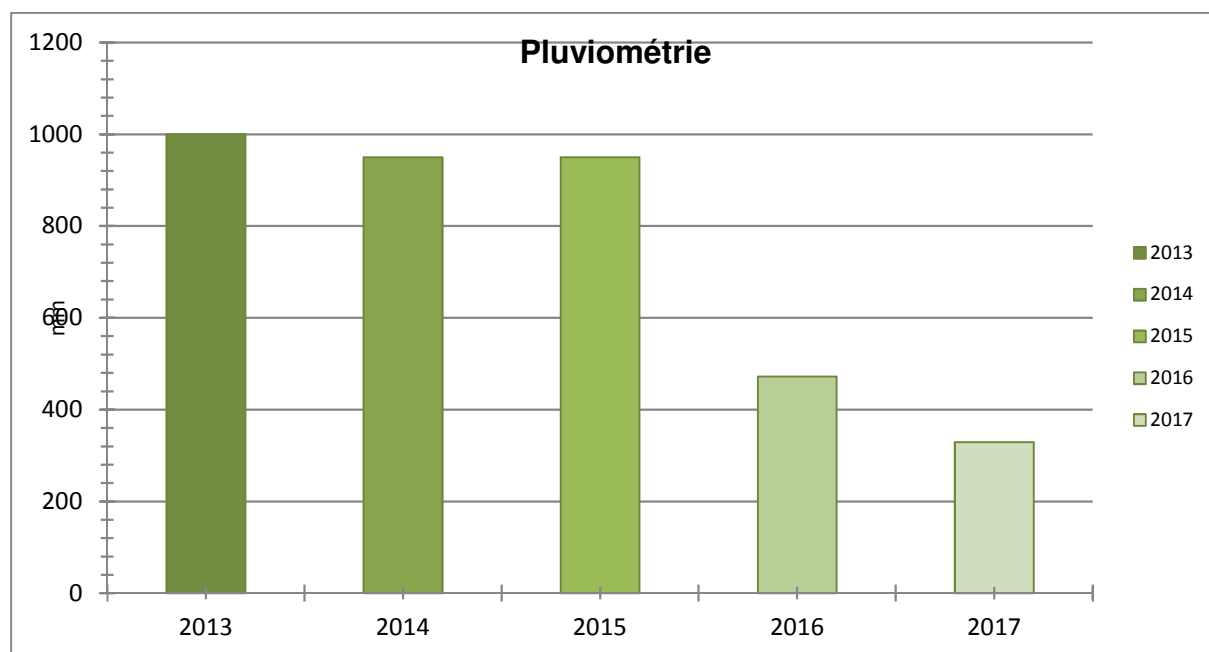
## 3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

### 3.1.1 La pluviométrie

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

- **LA PLUVIOMETRIE ANNUELLE**

Pluviométrie annuelle (mm)						
Finalité	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Pluviométrie (mm)	1 000	950	950	472	329	- 30,3%



### 3.1.2 L'exploitation des réseaux de collecte

- **LE CURAGE**

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

Curage préventif Réseau						
	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	4 306,87	2 823	1 091,4	1 800	1 728	- 4,0%
Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	4 306,87	2 823	1 091,4	1 800	1 728	- 4,0%

Curage préventif Réseau						
	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Taux de curage préventif (%)	34,4%	22,5%	8,4%	13,9%	13,3%	- 4,0%

Curage curatif						
	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	-	382,9	-	33,85	-	- 100,0%
Linéaire total de réseau curé en curatif (ml)	0	382,9	0	33,85	0	- 100,0%
Taux de curage curatif (%)	0,0%	3,1%	0,0%	0,3%	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							
	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)	
Désobstructions sur réseaux	4	10	6	2	5	150,0%	
Désobstructions sur branchements	10	6	2	2	4	100,0%	
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,32	0,8	0,46	0,15	0,39	150,0%	
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0	0	0	0	0,01	100,3%	

### 3.1.3 L'exploitation des déversoirs, bassins d'orage ...

- **LES DEBORDEMENTS AU MILIEU NATUREL DEPUIS LE RESEAU**

Le tableau suivant détaille les volumes rejetés au milieu naturel par les déversoirs d'orage du système de collecte. Les volumes correspondant sont soit mesurés soit estimés.

SANS OBJET

### 3.1.4 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

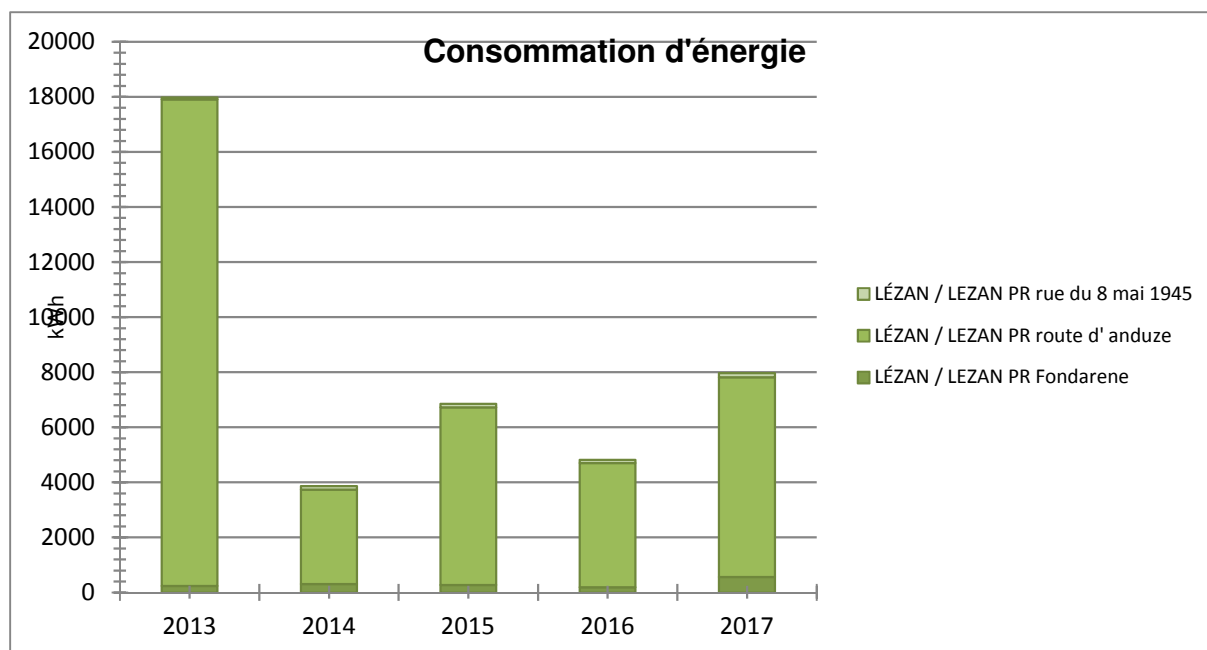
- **LES DEBORDEMENTS AU MILIEU NATUREL DEPUIS LES POSTES DE RELEVEMENT**

Le tableau suivant détaille le bilan de fonctionnement des postes de relèvement présents sur le système de collecte.

SANS OBJET

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

La consommation électrique facturée des postes de relèvement (kWh)							
Commune	Site	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
LÉZAN	LEZAN PR Fondarene	233	302	276	184	558	203,3%
LÉZAN	LEZAN PR route d' anduze	17 671	3 428	6 452	4 519	7 263	60,7%
LÉZAN	LEZAN PR rue du 8 mai 1945	70	128	121	112	141	25,9%
Total		17 974	3 858	6 849	4 815	7 962	65,4%



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

Fonctionnement des postes de relèvement		
Commune	Libellé du poste	Nombre de curages
LÉZAN	LEZAN PR Fondarene	1
LÉZAN	LEZAN PR route d' anduze	1
LÉZAN	LEZAN PR rue du 8 mai 1945	1
Total		3

Les autres interventions sur les postes de relèvements									
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
LÉZAN	LEZAN PR Fondarene	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	3	5	-	1	1	0,00%
LÉZAN	LEZAN PR Fondarene	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	4	8	3	5	5	0,00%
LÉZAN	LEZAN PR Fondarene	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	82	144	132	134	84	-37,31%
LÉZAN	LEZAN PR route d' anduze	Tâche d'astreinte des postes de relèvement	Total	-	-	6	6	4	-33,33%
LÉZAN	LEZAN PR route d' anduze	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	8	5	13	19	28	47,37%
LÉZAN	LEZAN PR route d' anduze	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	5	9	10	7	10	42,86%
LÉZAN	LEZAN PR route d' anduze	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	100	120	116	145	106	-26,90%
LÉZAN	LEZAN PR rue du 8 mai 1945	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Corrective	-	-	1	-	-	0,00%
LÉZAN	LEZAN PR rue du 8 mai 1945	Tâche de maintenance des postes de relèvement	Préventive	4	4	4	-	-	0,00%
LÉZAN	LEZAN PR rue du 8 mai 1945	Tâche d'exploitation des postes de relèvement	Total	52	102	88	81	56	-30,86%

Les contrôles règlementaires sur les postes de relèvement			
Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date d'intervention
LEZAN PR Fondarène	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	24/11/2017
LEZAN PR Rte d'Anduze	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	24/11/2017
LEZAN PR Rue du 8 mai 1945	Equipement électrique des postes de relèvement	Armoire générale BT	24/11/2017

### 3.1.5 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 déversoirs d'orage en aval des bassins versants supérieurs à 2 000 Eq/H.

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.

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.

<b>Performance réseaux</b>		
<b>Indicateur</b>	<b>Unité</b>	<b>2017</b>
P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Nombre / 1000 habitants desservis	NS
P252.2 - Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage	Nombre / 100 km	0

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

### 3.2.1 Le fonctionnement hydraulique

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

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes collectés en entrée du système de traitement.

SANS OBJET

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

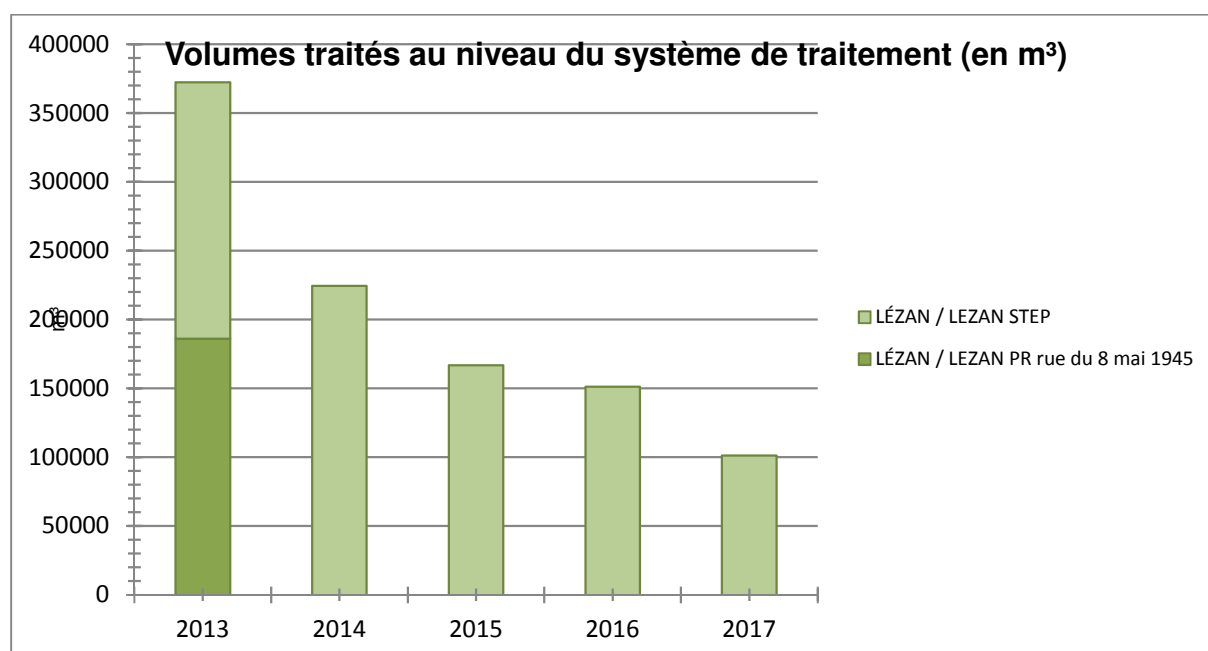
Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes déversés en tête de station.

SANS OBJET

- **LES VOLUMES TRAITES (A4)**

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

Volumés traités (en m <sup>3</sup> )							
Commune	Site	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
LÉZAN	LEZAN PR rue du 8 mai 1945	186 150	-	-	-	-	0,0%
LÉZAN	LEZAN STEP	186 150	224 555	166 815	151 172	101 238	- 33,0%
Total		372 300	224 555	166 815	151 172	101 238	- 33,0%





### 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	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
DBO5	70,5	95,2	124,2	66,5	41,4	- 37,7%
DCO	167,2	261,9	298,4	228,5	169,6	- 25,8%
MeS	69,2	129,8	147,9	169,7	86,5	- 49,0%
NG	19,9	16,3	34,3	19,4	17	- 12,3%

- **LA FILIERE BOUE**

#### **La production de boues**

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

Production des boues	
LEZAN STEP	2017
MS boues (T)	4,8
Production (m³/an)	1 377

#### **L'évacuation de boues**

Evacuation des boues								
LEZAN STEP	Nature	Filière	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	-	-	-	172 340	107 670	- 37,5%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	-	-	-	20 782	13 734,9	- 33,9%

- LES SOUS-PRODUITS DE TRAITEMENT**

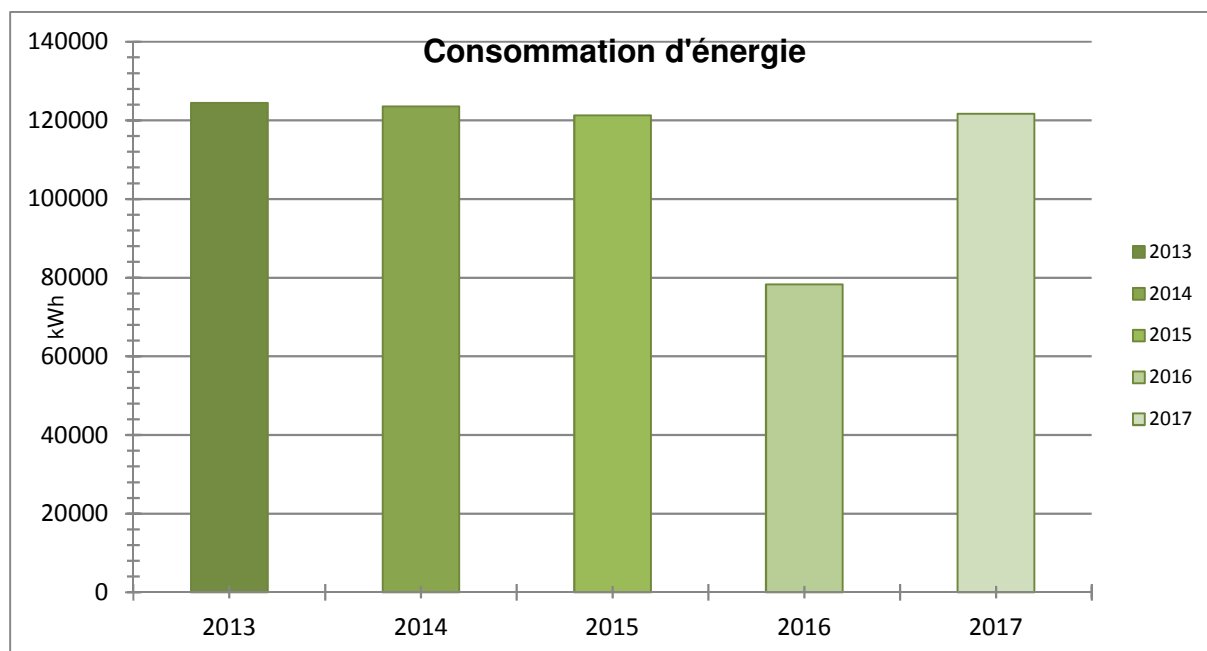
Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des sous-produits évacués.

Bilan sous-produits évacués								
LEZAN STEP	Nature	Filière	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
S10 - Sable produit	Volume (m <sup>3</sup> )	ISDND	-	1	0	3,4	0	- 100,0%
S11 - Refus de dégrillage produit	Volume (m <sup>3</sup> )	ISDND	1,19	0,59	1,8	4,95	8,8	77,8%
S9 - Huiles/grasses évacuées sans traitement	Volume (m <sup>3</sup> )	ISDND	-	0	8	2	0	- 100,0%

- 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	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
LÉZAN	LEZAN STEP	124 423	123 525	121 282	78 268	121 674	55,5%
Total		124 423	123 525	121 282	78 268	121 674	55,5%



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

Les Interventions sur les stations d'épuration									
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
LÉZAN	LEZAN STEP	Astreinte sur usine	Total	-	14	14	8	2	-75,00%

Les Interventions sur les stations d'épuration									
Commune	Site	Type ITV	Groupe	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
LÉZAN	LEZAN STEP	Tache de maintenance sur usine	Corrective	-	80	100	80	14	-82,50%
LÉZAN	LEZAN STEP	Tache de maintenance sur usine	Préventive	-	7	7	2	6	200,00%
LÉZAN	LEZAN STEP	Tache d'exploitation sur usine	Total	-	684	816	849	851	0,24%

- **LES CONTROLES REGLEMENTAIRES**

Les contrôles réglementaires sur les stations d'épuration				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
LÉZAN	LEZAN STEP	Equipement électrique des STEP	armoire générale BT	24/11/2017

### 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 l'autorisation de rejet	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.
LE ZAN ST EP	95.0828 (2)	Normal	DBO5	81	25			50						O U	70			
LE ZAN ST EP	95.0828 (2)	Normal	DCO	180	125			250						O U	75			
LE ZAN ST EP	95.0828 (2)	Normal	MeS	105	35			85						O U	90			
LE ZAN ST EP	95.0828 (2)	Normal	NG	22.5	20													
LE ZAN ST EP	95.0828 (2)	Normal	pH		8.5													
LE ZAN ST EP	95.0828 (2)	Normal	Temp ératur e eau		25													

- **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)	DBO5	2	2	2	100,0%
95.0828 (2)	DCO	2	2	2	100,0%
95.0828 (2)	MeS	2	2	2	100,0%
95.0828 (2)	NG	2	2	2	100,0%
95.0828 (2)	pH	2	2	2	100,0%
95.0828 (2)	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)	DBO5	41,43	4,63	0,73	98	0	0	0	Oui
95.0828 (2)	DCO	169,61	34,29	5,43	97	0	0	0	Oui
95.0828 (2)	MeS	86,53	16,4	2,6	97	0	0	0	Oui
95.0828 (2)	NG	16,99	9,77	1,55	91	0	0	0	Oui
95.0828 (2)	pH	-	7,95	0	-	0	0	0	Oui
95.0828 (2)	Température eau	-	18,29	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	2013	2014	2015	2016	2017
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

Fin décembre 2016, le dernier transfert des données des contrats de nos clients a eu lieu, marquant la fin du déploiement du nouvel outil de gestion clientèle de l'activité Eau France de SUEZ. Ce dernier permet aux services client de SUEZ :

- 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 disposer d'un outil performant et moderne, utilisé par toutes les filières « métier » Eau France de SUEZ en relation avec les clients (Centre de Relation Clientèle, ordonnancement, comptabilité,...), permettant ainsi un meilleur partage 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.

Le passage à notre nouveau Système d'Information Clientèle a permis de faire évoluer la présentation de certains tableaux d'information et/ou d'indicateurs dans ce RAD. Dans le cas où certaines évolutions apporteraient des modifications sensibles des résultats, des explications vous seront fournies.

Nous nous tenons à votre disposition pour vous apporter toutes les informations complémentaires relatives à l'évolution de notre nouveau Système d'Information Clientèle.

### 3.3.2 Le nombre de clients assainissement collectif

Le nombre de clients assainissement collectif	
Désignation	2017
Particuliers	693
Collectivités	11
Professionnels	16
Total	720

### 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	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Abonnés assainissement collectif	699	711	721	721	720	- 0,1%
Nombre de clients potentiels assainissement collectif (estimation)	809	113	109	109	840	670,6%
Nombre d'habitants desservis en assainissement collectif	1 565	1 565	1 640	1 640	1 640	0,0%
Taux de desserte par des réseaux de collecte d'eaux usées (%)	86,4	86,18	86,87	-	85,7	0,0%

### 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	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes assujettis (m <sup>3</sup> )	63 339	64 618	69 976	66 124	71 578	8,2%

### 3.3.5 La typologie des contacts clients

La décomposition des modes de contacts avec les clients consommateurs s'établit de la façon suivante :

Typologie des contacts		
Désignation	Nombre de contacts	dont réclamations
Téléphone	383	-
Courrier	96	-
Internet	34	-
Visite en agence	18	-
Total	531	-

### 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	446	-
Facturation	23	20
Règlement/Encaissement	41	-
Prestation et travaux	26	-

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Information	165	-
Technique assainissement	2	2
Total	703	22

### 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.

Activité de gestion						
Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre d'abonnés mensualisés	324	363	374	345	352	2,0%
Nombre d'abonnés prélevés	56	56	52	42	45	7,1%
Nombre d'échéanciers	11	14	13	6	8	33,3%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	-	-	-	756	1 493	97,5%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	-	-	-	16	38	137,5%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	-	-	-	11	22	100,0%
Nombre total de factures comptabilisées	0	0	0	783	1 553	98,3%

### 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 le relevé des compteurs, sont :

- la remontée pertinente d'index,
- le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- une réponse adaptée aux questions des clients.



copyright : William Daniels

Le carton, utilisé pour la relève des compteurs et le compte-rendu des interventions, a été revu pour une meilleure compréhension des clients.

### 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.

### 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 8 h à 19 h et le samedi de 8 h à 13 h au **0 977 408 408\***  
\*appel non surtaxé

• **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 par le biais de différents canaux de communication (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



**En 2016, nous avons entièrement revu le livret d'accueil, en y associant nos clients consommateurs.**

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.

>



### 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 des newsletters digitales.



#### Septembre 2017

Eau Services n°6

Sujet principal : qualité de l'eau

Eau Services numéro spécial : assurer une eau de qualité et assurer la santé des citoyens

#### Janvier 2018

Eau Services n°7

Sujets principaux : le potentiel de l'eau circulaire dans les villes, les centres Visio, la réglementation sur l'open source

#### Newsletters Eau Services

Février 2017 – Qualité de l'eau

Mars 2017 – Journée mondiale de l'eau

Juillet 2017 – Préservation du littoral et des eaux de baignades

Novembre 2017 – Actualités

Retrouvez tous nos articles sur la plateforme <https://eau.toutsurmesservices.fr/>

Relation client	
Désignation	2017
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui
Taux de prise d'appel au CRC	77,5
Nombre de réclamations écrites FP2E	0
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	0

### 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.

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.

C'est le calcul de l'indicateur RAD, il s'agit de rapporter les créances émises en 2016 qui sont encore impayées au 31 décembre 2017.

SUEZ Eau France agit 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 de SUEZ Eau France a été initié en 2001 dans le cadre de chartes « Fonds Solidarité Logement », signées avec les conseils départementaux partenaires.

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€)	-	1 030,42	0,0%
Délai Paiement client (j)	15,96	23,17	45,2%
Montant des créances hors travaux supérieures à 6 mois (€ TTC)	16 898	8 028,91	- 52,5%
Taux de créances irrécouvrables (%)	-	0,49	0,0%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	-	3,19	0,0%

### 3.3.10 Le fonds de solidarité

Les données ci-dessous représentent l'activité du Fonds de Solidarité Logement sur les communes de votre département gérées par SUEZ Eau France, au titre de la fourniture d'eau.

Ce fonds est destiné à aider les familles démunies à régler leurs dépenses d'eau, mais aussi d'énergie, de téléphone, leur loyer...

Les critères d'éligibilité sont définis par le Conseil Départemental.

Le fonds de solidarité						
Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	-	-	28	-	4	0,0%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	-	-	-	-	3	0,0%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	64,52	90,4	420,39	-	-	0,0%
Montant Total HT "solidarité"	2 187,52	117,4	652,47	0	- 18,6	0,0%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m <sup>3</sup> facturé)	0	0,0018	0,0076	0	0	0,0%

### 3.3.11 Les dégrèvements pour fuite

Les dégrèvements	
Désignation	2017
Nombre de demandes acceptées	3
Nombres de demandes de dégrèvement	3
Volumes dégrévés (m <sup>3</sup> )	4 634

### 3.3.12 La mesure de la satisfaction client

SUEZ Eau France fait appel chaque année à l'institut de sondages IFOP pour mesurer la satisfaction de ses clients.

Les résultats de ces études permettent à SUEZ Eau France :

- d'affiner la compréhension de la relation des usagers au service de l'eau et de l'assainissement,
- de mieux comprendre ce qui nourrit et explique la satisfaction de même que l'insatisfaction des clients,
- de conduire de vraies démarches de progrès de la satisfaction des usagers.

#### > La méthodologie

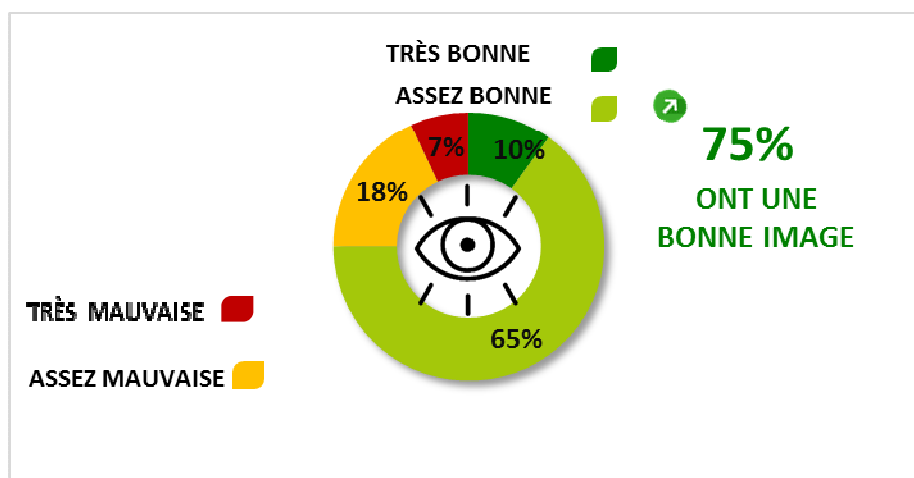
Depuis 2016, SUEZ Eau France a choisi de revoir le dispositif d'écoute clients afin de l'adapter aux nouveaux modes de communication, d'interroger davantage de clients pour disposer d'une base solide et riche d'avis clients et de le compléter avec de nouvelles questions dans l'objectif d'améliorer la qualité de tous nos services.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

#### > Une image solide du fournisseur d'eau :

75% 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.



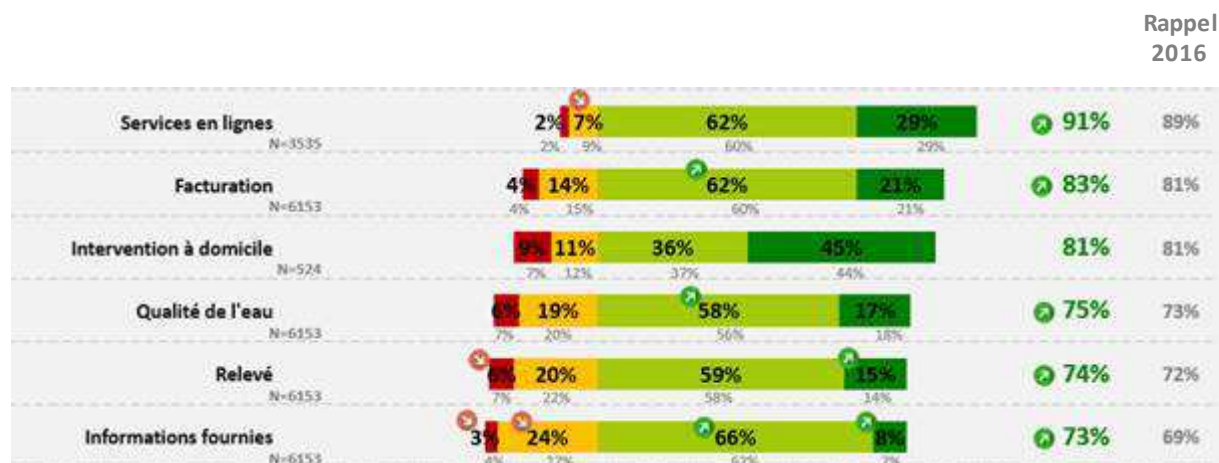
>

**La satisfaction clients :**

Le taux de satisfaction enregistre une légère augmentation puisque 75% des clients se déclarent satisfaits (72% en 2016\*). De la même manière, l'intention de fidélité progresse ; 68% des clients resteraient chez leur distributeur d'eau actuel s'ils avaient la possibilité d'en choisir un nouveau (66% en 2016\*).

La satisfaction détaillée des clients montre qu'ils apprécient particulièrement les services en ligne proposés par SUEZ Eau France. La facturation et la qualité des interventions à domicile enregistrent également de bons scores de satisfaction, notamment sur le % de clients très satisfaits pour les interventions à domicile.

\*Note évaluée dans le cadre d'un dispositif test d'enquêtes par email mené en janvier 2016.



### 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	01/01/2017	01/01/2018	N/N-1 (%)
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	68,17	20,16	- 70,4%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m <sup>3</sup> )	1,8125	1,8564	2,4%
Taux de la partie fixe du service (%)	23,86%	8,3%	- 65,2%
Prix TTC au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,79458	2,3973	- 14,2%
Prix HT au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,54058	2,1794	- 14,2%

- LA REPARTITION DU TARIF DE L'ASSAINISSEMENT**

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

Les composantes du prix de l'assainissement				
Dénomination	Détail prix assainissement	01/01/2017	01/01/2018	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	53,53	13,92	- 74,0%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	1,0463	1,15	9,9%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	14,64	6,24	- 57,4%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,7662	0,7064	- 7,8%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (modernisation des réseaux de collecte) Contrat	0,16	0,155	- 3,1%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,254	0,2179	- 14,2%

- L'EVOLUTION DU TARIF DE L'ASSAINISSEMENT**

Le coefficient d'actualisation du prix est détaillé ci-dessous.

Evolution des révisions de la tarification				
Réseau	Désignation	01/01/2017	01/01/2018	N/N-1 (%)
Eau usée	K Coefficient d'actualisation eaux usées	1,0923	1,1	0,7%

- LA FACTURE TYPE 120 M3

**LEZAN**

TARIF AU : 1 janvier 2018

	Quantité	Prix Unitaire	Montant HT
<b>COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</b>			
<b>ABONNEMENT ANNUEL</b>			
Part Délégitaire	1	13,92 €	13,92 €
Part Alès Agglo	1	6,24 €	6,24 €
<b>CONSOMMATION</b>			
Part Délégitaire	120 m3	1,1500 €	138,00 €
Part Alès Agglo	120 m3	0,7064 €	84,77 €
<b>Sous-total HT</b>			<b>242,93 €</b>
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>			
Modernisation des réseaux (Agence de l'eau)	120 m3	0,1550 €	18,60 €
<b>Sous-total HT</b>			<b>18,60 €</b>

Total HT Abonnement =	20,16 €
Total HT Consommation =	241,37 €
<b>TOTAL Hors Taxes =</b>	<b>261,53 €</b>
Montant TVA 5,5 % =	
Montant TVA 10 % =	26,15 €
<b>TOTAL TTC =</b>	<b>287,68 €</b>
Soit =	<b>2,3973 €/m3</b>



# 4 | Comptes de la délégation





## 4.1 Le CARE

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

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

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

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

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

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

### 4.1.1 Le CARE

#### LEZAN ASSAINISSEMENT

##### Compte annuel de résultat de l'exploitation 2017

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

en milliers d'euros	2016	2017	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>178,97</b>	<b>194,92</b>	<b>8,9%</b>
Exploitation du service	107,42	114,36	
Collectivités et autres organismes publics	69,81	76,64	
Travaux attribués à titre exclusif	1,72	3,88	
Produits accessoires	0,02	0,03	
<b>CHARGES</b>	<b>191,53</b>	<b>200,46</b>	<b>4,7%</b>
Personnel	37,17	41,30	
Energie électrique	12,95	8,76	
Produits de traitement	0,00	0,19	
Analyses	0,72	1,90	
Sous-traitance, matières et fournitures	48,41	45,70	
Impôts locaux et taxes	1,12	1,10	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	14,71	17,16	
• télécommunication, postes et télégestion	0,69	0,91	
• engins et véhicules	5,72	7,60	
• informatique	4,04	4,85	
• assurance	0,31	0,32	
• locaux	2,12	2,05	
Ristournes et redevances contractuelles	0,08	0,00	
Contribution des services centraux et recherche	3,64	3,64	
Collectivités et autres organismes publics	69,81	76,64	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	1,17	0,00	
Charges relatives aux investissements			
Charges relatives aux investissements du domaine privé	0,51	0,64	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	1,21	3,43	
Rémunération du besoin en fonds de roulement	0,00	0,00	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>-12,56</b>	<b>-5,54</b>	<b>55,9%</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>-12,56</b>	<b>-5,54</b>	<b>55,9%</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 2017

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

## Détail des produits

en milliers d'euros	2016	2017	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>178,97</b>	<b>194,92</b>	<b>8,9%</b>
Exploitation du service	107,42	114,36	6,5%
• Partie fixe	38,24	38,97	
• Partie proportionnelle	69,17	75,39	
Collectivités et autres organismes publics	69,81	76,64	9,8%
• Part Collectivité	59,31	65,65	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	10,50	10,99	
Travaux attribués à titre exclusif	1,72	3,88	125,4%
• Branchements	1,72	3,88	
Produits accessoires	0,02	0,03	100,0%
• Autres produits accessoires	0,02	0,03	

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 2017

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

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

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

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

La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.

Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :

La première de ces particularités est la mutualisation des moyens, en personnel et matériel, dont se dote une entreprise délégataire pour gérer rationnellement les divers services, souvent nombreux, qui lui sont confiés.

La seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

#### Sommaire

I.	ORGANISATION DE LA SOCIETE	57
II.	LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION	58
III.	LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES	59
IV.	APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS	62
V.	IMPOT SUR LES SOCIETES	62
VI.	ANNEXES	62

#### 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 2017** s'appuie sur la **Région** qui est l'unité de base.

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**.

**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.

#### 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.

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.

#### 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.

#### Charges indirectes

##### Les frais généraux locaux

Les frais généraux locaux de la région sont répartis au prorata de la valeur ajoutée de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 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.



### La contribution des services centraux et recherche

La contribution des services centraux et recherche est répartie sur l'ensemble des activités de la société, et ses filiales. La quote-part relative aux régions est répartie en fonction des Produits hors Prestations Internes.

Cette contribution est ensuite répartie au prorata du chiffre d'affaires de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région.

### 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.

### 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 :

- garantie pour continuité du service,
- programme contractuel,
- 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.

### 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 :

- programme contractuel,
- fonds contractuel,
- annuités d'emprunts de la collectivité prises en charge par le délégataire,
- 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 m<sup>3</sup> vendu...) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

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

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

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

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

### Charges domaine privé

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

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

soit on constate une charge calculée en fonction d'un barème interne établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux.

La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) défini en annexe A5.

La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A5.

soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non compatibilité dans le cas de mise en place de la télérelève). Dans ce cas, une annuité progressive au taux de financement externe OAT (selon durée du contrat) + spread doit être calculée sur la base des flux prévisionnels (valeur de rachat de parc en début du contrat, dépenses du PRC, vente du parc en fin contrat). Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

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

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

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

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

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,

- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 4,51%.

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

### 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 -0,35% (0,15% 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.

### IMPOT SUR LES SOCIETES

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

Le calcul normatif de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 1,1 % de taux d'IS supplémentaire. L'IS s'entend hors effet CICE minoré dans les comptes sociaux.

Le taux applicable est de 33,33%.

### ANNEXES

#### **A1 - Clés reposant sur des critères physiques**

<b>Produits et Charges d'exploitation</b>	<b>Clé</b>
Autres produits affermage assainissement	Clients affermage assainissement
Charges branchements assainissement	Clients affermage assainissement
Charges épuration	m3 traités (milliers m3)
Charges facturation encaissement	nombre de factures émises
Charges prestations clients facturables	Client équivalent
Charges relèvement eaux usées	Nombre de postes de relèvement
Charges réseau eaux usées	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)

#### **A2 - Clés reposant sur des critères financiers**

<b>Produits et Charges d'exploitation</b>	<b>Clé</b>
Charges de structure travaux facturables	Produits travaux facturables
ligne contribution des services centraux et recherche	Produits hors compte de tiers

## 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 (€)
Commune de Lézan	15 729,06
Communauté Agglomération Alès	56 729,06
Total annuel	72 458,12

### 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 (€)	Volumes déclarés (m <sup>3</sup> )
Modernisation des réseaux	11 097,29	71 595
Total annuel	11 097,29	71 595

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

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

Les reversements de TVA				
N° Attestation	Date de réception	Date transmission service des Impôts	Date reversement collectivité	Montant TVA (€)
09/2017	07/06/2017	26/07/2017	20/10/2017	3 620
30/2017	07/11/2017	26/07/2017	-	116,2
33/2017	07/11/2017	26/07/2017	-	892,5
43/2016	03/04/2017	21/06/2017	15/09/2017	1 350
44/2017	07/11/2017	26/07/2017	-	3 221,39
45/2016	03/04/2017	21/06/2017	15/09/2017	745,06
59/2016	03/04/2017	21/06/2017	15/09/2017	114,06
67/2016	03/04/2017	21/06/2017	15/09/2017	5 481,77

## 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 :

SANS OBJET

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

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**

SANS OBJET

### 4.3.3 La situation sur les branchements

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

SANS OBJET

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

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

***Nous avons réalisé 4 branchements neufs sur la commune.***



## 4.4 Les investissements contractuels

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

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

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

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

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

### 4.4.1 Le renouvellement

#### • LES OPERATIONS REALISEES

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

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	0
Réseaux	0
Total	0

#### • 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	0
Fonds contractuel de renouvellement	0
Total	0

- **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>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Renouvellement	0	3 848,85	18 358,83	1 173,32	0

# 5 | Votre délégataire





**SUEZ : une marque unique mondiale pour accélérer son développement et accompagner les enjeux de la ressource.**

Le 12 mars 2015, les 40 marques du groupe SUEZ (SITA, Degrémont, Lyonnaise des Eaux, SAFEGE...) se sont fédérées sous la marque unique **SUEZ**. La marque **Lyonnaise des Eaux** est ainsi devenue **SUEZ**. Elle correspond à l'activité **Eau** et au périmètre géographique **France**. La marque SUEZ est déployée sur les supports clients particuliers depuis septembre 2016.

Le 10 octobre 2016, Lyonnaise des Eaux France SAS est devenue SUEZ Eau France SAS, les autres mentions légales (RCS...) restant inchangées.

Le site internet [toutsurmoneau.fr](http://toutsurmoneau.fr) a également fait peau neuve et son ergonomie a été optimisée pour mieux répondre aux attentes de nos clients.





## 5.1 Notre organisation

### 5.1.1 La Région

« Connectés  
pour préserver  
durablement l'eau  
en Occitanie »

**Jany Arnal,**  
Directeur Régional Eau  
en Occitanie SUEZ

► **L'Occitanie est un territoire  
touristique attractif et fragile**



Innover pour respecter  
la ressource est **vital**.

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

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



Assurer la satisfaction des  
clients est une **priorité**.

1 direction clientèle de 120 collaborateurs implantée en région, 1 site Internet [toutsurmoneau.fr](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  
saisonniers engendrent du stress  
hydrique\***



Économiser la ressource  
avec des expertises connectées  
est un **prérequis**.

- **100% des réseaux d'eau** potable connectés en 2018
- **160 000 compteurs** d'eau connectés sur la région

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

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



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

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





### 5.1.2 Nos moyens logistiques

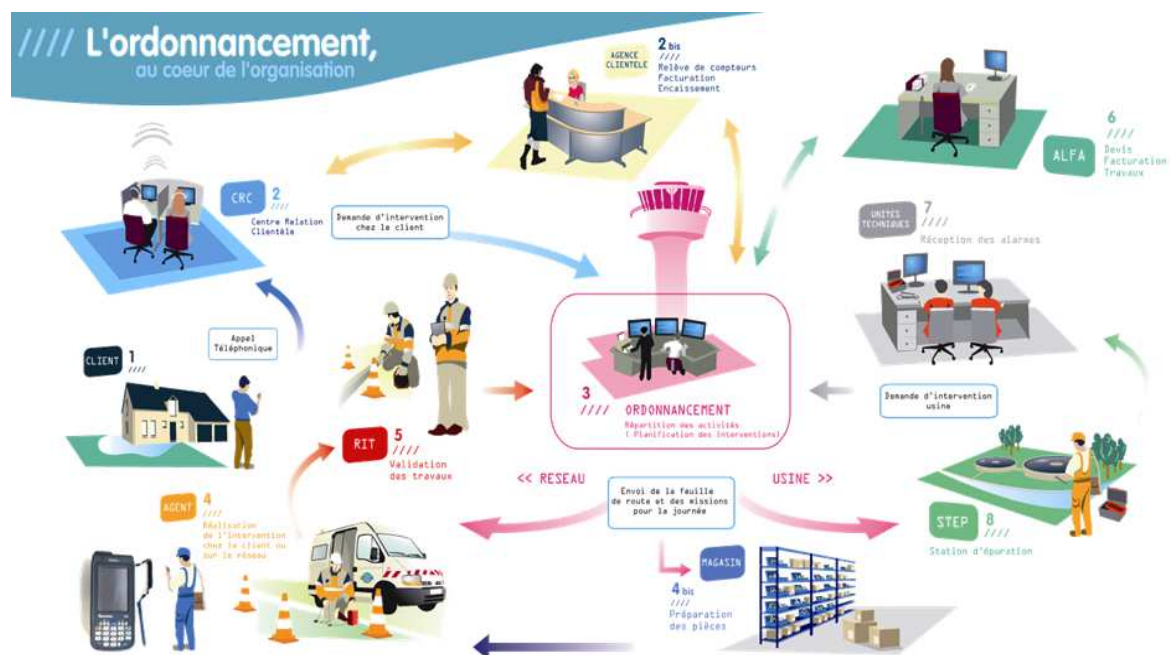
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

L'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction des contraintes temporelles 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 l'évolution des situations,
- de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients:

Cette organisation repose sur un système d'information rapide : télésurveillance, assistant mobile d'intervention immédiate (AMI) des agents par téléphonie mobile, etc... 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 phase avec un magasinier principal qui gère le stock centralisé de pièces afin d'approvisionner les magasins secondaires implantés au plus près des équipes d'exploitation.

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

Le service bénéficie directement ou indirectement de l'expertise technique de SUEZ Eau France et plus largement du Groupe SUEZ pour, d'une part, apporter des réponses aux problématiques quotidiennes qui se posent dans l'exploitation et, d'autre part, nous faire bénéficier des nouvelles avancées de la recherche et de l'innovation dans différents domaines. Cette expertise peut prendre différentes formes parmi lesquelles nous pouvons citer :

- missions d'expertise sur des problèmes ponctuels,
- accès à la documentation technique et aux bonnes pratiques métiers,
- accès à des programmes de formation spécialisés pour nos personnels.

Cette expertise est particulièrement utile afin de pouvoir apporter des réponses adéquates et innovantes aux nombreux défis qui se posent dans les domaines suivants :

- protection et gestion durable de la ressource en eau,
- recherche de nouvelles ressources,
- amélioration des performances des réseaux,
- maîtrise de la qualité de l'eau distribuée,
- prévention des risques environnementaux,
- gestion performante de la relation clientèle.

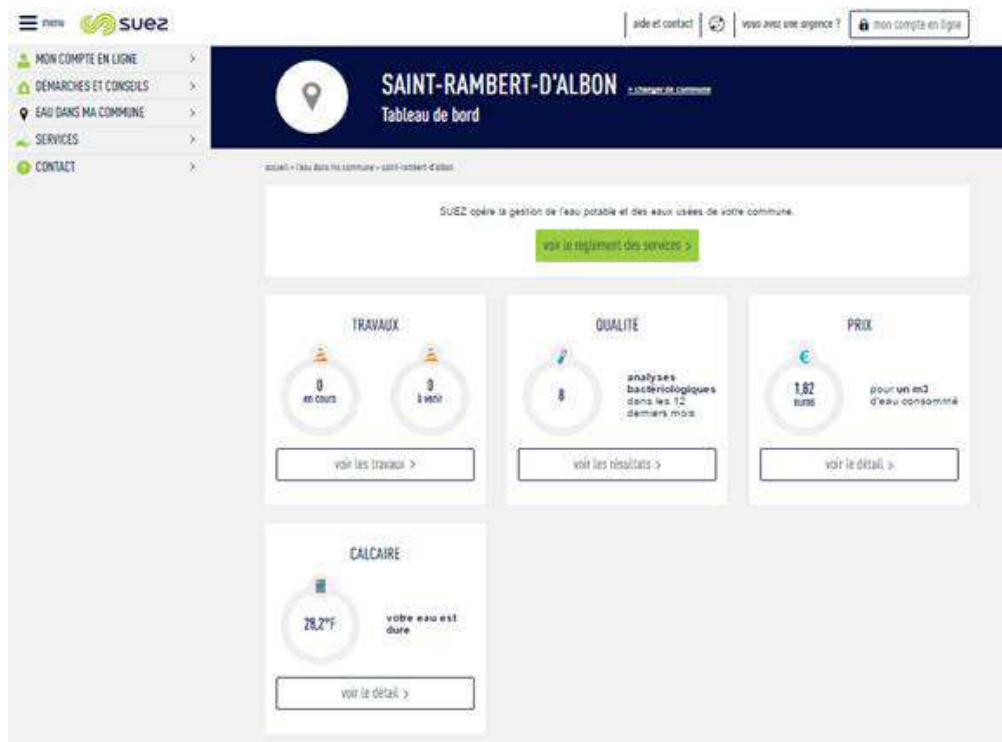
## 5.2 La relation clientèle

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

En 2016, Le site internet [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) a accueilli plus de 170 000 visiteurs uniques chaque mois, soit 20 000 visiteurs de plus que l'année précédente.

Le site [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr), accessible en mobilité via un smartphone ou une tablette (responsive design), apporte aux clients consommateurs des informations sur :

- **l'eau dans leur commune** : qualité, teneur en calcaire, prix, travaux en cours ou prévus dans les 5 prochains jours



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](#) - [eco-gestes](#) - [maîtriser ma consommation](#) - [evaluer 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).

**TABLEAU DE BORD**  
Bonjour MME LYONNAISE DES EAUX, FRANCE, bienvenue sur votre compte en ligne

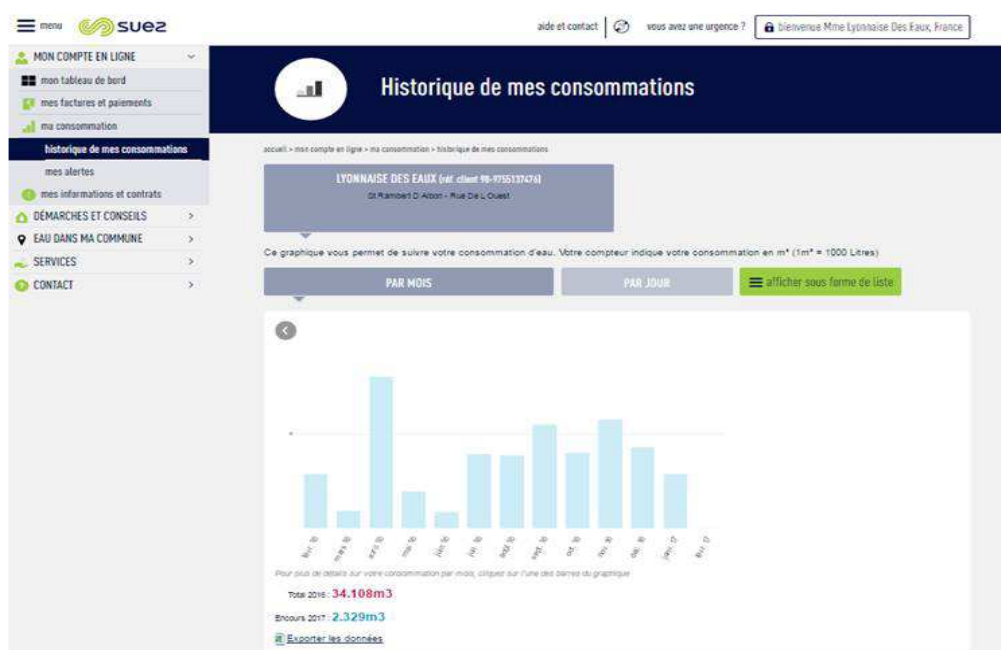
accueil > mon compte en ligne > tableau de bord

LYONNAISE DES EAUX (ref. client: 98-9755137474)  
21 Rampe d'Albon - Rue De L'Ouest

MON SOLDE	MES FACTURES	MA CONSOMMATION
-21,53€ Aucune facture à payer	Montant : 104,66€ Date : 11/02/2016 Référence : N° 78703001658	63 Votre dernier index relevé le : 30/01/2017
<a href="#">choisir la mensualisation &gt;</a>	<a href="#">voir toutes mes factures &gt;</a> <a href="#">afficher ma dernière facture &gt;</a>	<a href="#">suivre mes consommations &gt;</a>

ALERTE FUITE	ALERTE SURCONSOMMATION
Il n'y a pas de prise en compte de fuite. Alerte fuite activée le 26 janvier 2016	En février 2017, votre consommation mensuelle n'a pas atteint le seuil que vous avez défini. Alerte surconsommation activée le 20 janvier 2016
<a href="#">paramétrer mes alertes &gt;</a>	<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 2016, 520 000 sessions de discussion ont été amorcées avec le conseiller virtuel Olivier, soit une multiplication par 1,4 par rapport à 2015. 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.

### 5.2.2 L'entité de gestion client

**L'Agence de Gestion Client (AGC)** : 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 PLEINEMENT INTEGREE A LA STRATEGIE DE L'ENTREPRISE, POUR CONSTRUIRE ENSEMBLE LE FUTUR DE LA GESTION DE L'EAU DANS LES TERRITOIRES

Dès 2006, SUEZ, pour son activité Eau en France, structurait sa politique de développement durable autour de 3 enjeux : préserver la ressource en eau et respecter l'environnement ; être un partenaire local du développement des territoires ; dialoguer et agir avec tous les publics de l'entreprise.

**En septembre 2014, l'activité Eau France de SUEZ a lancé une nouvelle initiative, qui s'inscrit dans la durée : le Programme Agir pour la Ressource en Eau**, qui vise à soutenir et engager des actions concrètes et durables, pour mieux préserver la ressource en eau, avec pour ambitions :

- d'alerter les publics sur l'enjeu central de protection de la ressource et de les informer sur des solutions performantes et innovantes dans une logique d'essaimage : cette matière pédagogique est disponible sur le site internet [www.lyonnaise-des-eaux.com](http://www.lyonnaise-des-eaux.com) notamment.
- et de soutenir des idées nouvelles développées par des acteurs externes à l'entreprise dans le cadre d'un appel à projets



Le Programme est piloté par un comité stratégique pluridisciplinaire co-présidé par Bertrand Camus, Directeur Général Eau France de SUEZ, et Jean Jouzel, climatologue et glaciologue français. Ce comité est composé de représentants institutionnels, associatifs, scientifiques, et de responsables SUEZ.

Chaque année, en septembre, un appel à projets est lancé auprès des acteurs externes à l'entreprise, porteurs d'initiatives pour protéger la ressource en eau en France : associations, start-up, organismes de recherche, universitaires, répartis sur les différentes régions françaises. Depuis sa création, le programme Agir pour la ressource en eau a reçu pas moins de 240 projets. Pour l'édition spéciale 2017-2018, l'appel à projets Agir pour la Ressource en Eau porte sur « Des solutions face aux risques climatiques ».

Par ailleurs, depuis 2006, l'activité Eau France de SUEZ fait évaluer sa politique de développement durable par un tiers, Vigeo, agence européenne de notation extra-financière, et publie l'intégralité de cette évaluation. Cette démarche est un gage de transparence pour nos clients, mais aussi un état des lieux dynamique qui permet le dialogue et donc l'inscription de la relation contractuelle dans une démarche de progrès. La dernière évaluation a été réalisée en 2015 et a porté sur l'année 2014, sur le périmètre des activités Eau France de SUEZ.

L'agence Vigeo évalue par une note, de 1 à 4+, l'avancement de chacun des 12 engagements (2012-2016) à l'aune de 3 critères :

- la pertinence des orientations de l'entreprise,
- la cohérence des mesures prises pour déployer ces orientations,
- l'effectivité des résultats enregistrés.



## Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger

- 1 Agir en employeur responsable : 3-
- 2 Dialoguer avec toutes nos parties prenantes externes : 4-
- 3 Ouvrir la gouvernance de l'entreprise : 3+
- 4 Garantir la place centrale de l'éthique : 3-

## Innover pour la santé de l'eau et en mesurer l'efficacité

- 5 Éviter de gaspiller l'eau : 3+
- 6 Restaurer le bon état écologique et développer la biodiversité : 3
- 7 Pérenniser l'excellence de la qualité de l'eau potable produite et distribuée : 3
- 8 Réduire les émissions de gaz à effet de serre : 3-

## Promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau

- 9 Intégrer la performance environnementale dans la rémunération et partager la valeur créée : 3-
- 10 Améliorer la satisfaction de nos clients consommateurs : 3
- 11 Faciliter l'accès à l'eau pour tous : 3
- 12 Déployer une politique « achats responsables » : 2

En décembre 2015, à l'occasion de la COP21, SUEZ a pris 12 nouveaux engagements, sur la période 2016-2020 faisant de la lutte contre le changement climatique une priorité absolue, ils visent à :

- poursuivre les efforts pour diminuer l'empreinte carbone du Groupe,
- promouvoir le modèle de l'économie circulaire, permettant structurellement de réduire les émissions de gaz à effet de serre et de protéger les ressources,
- s'adapter aux conséquences du réchauffement climatique sur l'eau.

Chaque année, l'état d'avancement des 12 engagements est évalué par un tiers indépendant. Les résultats de cette évaluation sont rendus publics.

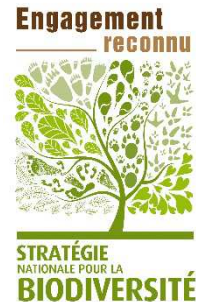
- **Engagement n°1** : Réduire de 30 % les émissions de GES sur l'ensemble du périmètre d'activité en 2030
- **Engagement n° 2** : Faire éviter à nos clients 60 millions de tonnes d'émissions de GES d'ici 2020
- **Engagement n° 3** : Multiplier par 2 les volumes de plastiques recyclés d'ici 2020
- **Engagement n° 4** : Augmenter de 10 % la production d'énergies renouvelables d'ici 2020
- **Engagement n° 5** : Proposer systématiquement à nos clients des plans de résilience aux effets du changement climatique
- **Engagement n° 6** : Promouvoir les différents usages de l'eau en multipliant par 3 la mise à disposition d'eaux alternatives d'ici 2030
- **Engagement n° 7** : Economiser l'équivalent de la consommation d'eau d'une ville de 2 millions d'habitants d'ici 2020
- **Engagement n° 8** : Adopter en 2016 un prix interne du carbone
- **Engagement n°9** : Se mobiliser pour le renforcement du prix du carbone
- **Engagement n°10** : S'engager en faveur de l'économie circulaire
- **Engagement n°11** : Contribuer à la sensibilisation des solutions climat
- **Engagement n°12** : Installer un Comité d'Experts de la Transition Climatique aux bornes de la Direction Générale de SUEZ

Cet engagement pour lutter contre le réchauffement climatique, au cœur de l'action de SUEZ, a été distingué début 2018 par Science Based Targets. Cette initiative, soutenue par les organisations gouvernementales, est un programme conjoint du CDP (Carbon Disclosure Project), du Global Compact (Pacte Mondial) des Nations Unies, du World Resources Institute (WRI) et du WWF qui évalue la conformité des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) des entreprises, par rapport aux recommandations des scientifiques du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC). SUEZ devient la première entreprise de service à l'environnement être distingué.

### 5.3.1 Agir en faveur de la biodiversité

Depuis plusieurs années, SUEZ Eau France a pris pleinement conscience des enjeux environnementaux. En dialogue avec les collectivités, l'entreprise agit concrètement en faveur de la biodiversité sur certains des sites qu'elle gère, dans une démarche de responsabilité et de réponse aux enjeux liés notamment aux milieux aquatiques, avec un éventail d'actions très diversifiées.

Dans un objectif de structurer et amplifier sa démarche, SUEZ tant au niveau du Groupe que de ses filiales, s'est engagé dans la Stratégie Nationale pour la Biodiversité en 2011. Le projet de plan d'action de l'activité Eau France pour 2014-2017 a été reconnu par le Ministère en charge de l'environnement en octobre 2014. Cette reconnaissance est importante pour l'entreprise, qui s'est engagée à structurer et étendre ses actions pour limiter ses impacts, et pour préserver la biodiversité partout en France et sur tous les milieux (terrestre, aquatique, marin).



Concrètement, cela se traduit notamment par la mise à disposition de ses experts et leur savoir-faire aux entités régionales pour appuyer les initiatives locales. De plus, un réseau de "correspondants biodiversité" coordonné par la Direction du Développement Durable, du Marketing et de la Communication permet d'échanger et de partager les connaissances et les initiatives, afin de diffuser les bonnes idées à mettre en œuvre et les bonnes pratiques en faveur de la biodiversité.



## 5.4 Nos offres innovantes

### 5.4.1 Notre organisation VISIO

Accroître la performance du réseau, anticiper les aléas climatiques, préserver la ressource, bénéficier d'informations en temps réel : le centre VISIO apporte une réponse concrète aux besoins actuels des territoires en matière de gestion de l'eau. L'objectif est de mieux préserver la ressource en eau grâce des outils technologiques innovants, alliés à l'expertise humaine et de terrain.



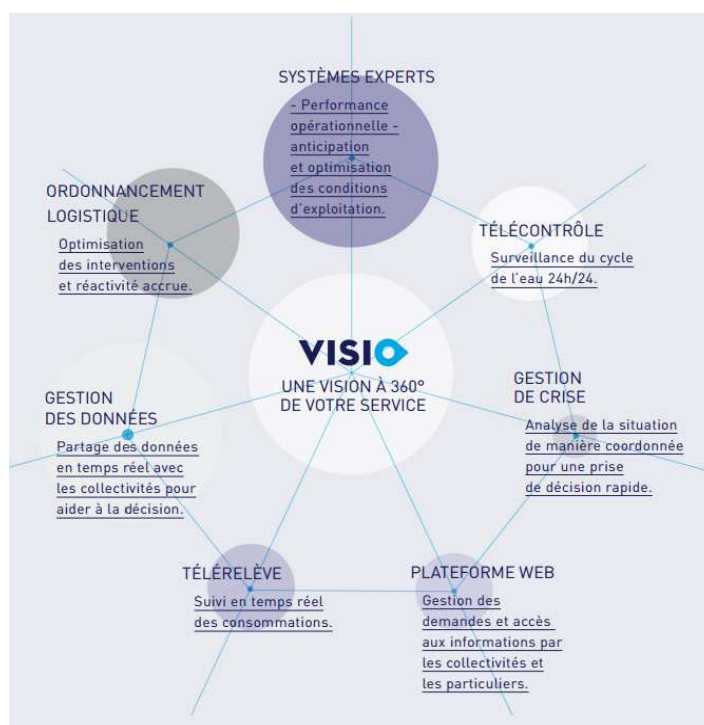
Le centre VISIO permet d'obtenir une **vision complète à 360° et en temps réel de l'ensemble du service de l'eau**, d'optimiser l'intervention des agents et de gagner en réactivité sur l'ensemble des décisions et interventions.

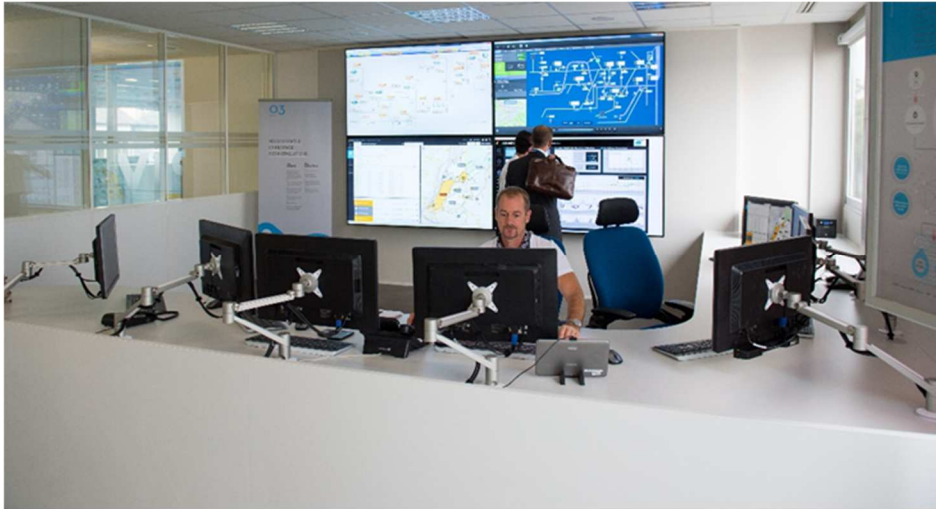
Ainsi, grâce à des capteurs placés sur les installations (réseau et usines), il permet de collecter les données du service de l'eau, de les analyser et d'assurer un pilotage en temps réel. L'optimisation, l'anticipation des conditions d'exploitation quotidiennes et la prévision de l'impact des événements externes (pollution, épisode orageux, etc.) que permettent ces nouvelles installations vont largement profiter à la qualité de l'eau dans la ville. Ces centres vont également faciliter la gestion patrimoniale des usines et des réseaux des collectivités.

La **mise à disposition des données à l'usage des clients particuliers** et des collectivités est la priorité de VISIO, elle se matérialise de différentes façons:

- ouverture des centres VISIO aux visiteurs,
- plateformes Web « Tout sur mon eau » à destination des clients particuliers qui leur donne notamment accès à leur consommation en temps réel,
- « Tout sur mon service » à destination des collectivités qui ont accès en temps réel aux informations et données du service et au suivi des actions de terrain.

**Au début de l'année 2018, 11 centres VISIO sont ouverts** : Mulhouse (68), Lyon (69), Cannes (06), Bordeaux (33), Orléans (45), Béziers (34), Montgeron (91), Biarritz (64), Aix-en-Provence (13), Valenciennes (59) et Le Pecq ( 78) qui maillent dorénavant l'intégralité du territoire.





### 5.4.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

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

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

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

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

## 5.5 Nos actions de communication

### 5.5.1 Les actions de communications pour SUEZ Eau France

- Placée sous le signe de l'innovation et de la mise en valeur des territoires, le **21<sup>ème</sup> salon des Maires d'Île-de-France** a rassemblé plus de 250 entreprises au service des collectivités territoriales et s'est achevé le 30 mars à Paris après 3 jours de débats. Véritable lieu d'échanges avec nos clients collectivités en Île-de-France, l'AMIF nous a permis de présenter nos nombreuses innovations et plus particulièrement, à l'occasion d'une journée dédiée à la transition écologique des communes, nos bonnes pratiques et nos méthodes à leur disposition pour assurer cette transition.
- **SUEZ s'est engagé lors de la COP23 à Bonn du 6 au 17 novembre** et a pris part à l'initiative internationale pour inscrire l'urgence à agir pour contenir le réchauffement climatique de la planète. Cet événement international a permis au Groupe de rappeler ses engagements « climat » : les 12 engagements pour le climat et la contribution du Groupe aux engagements de l'Accord de Paris signé en 2015.

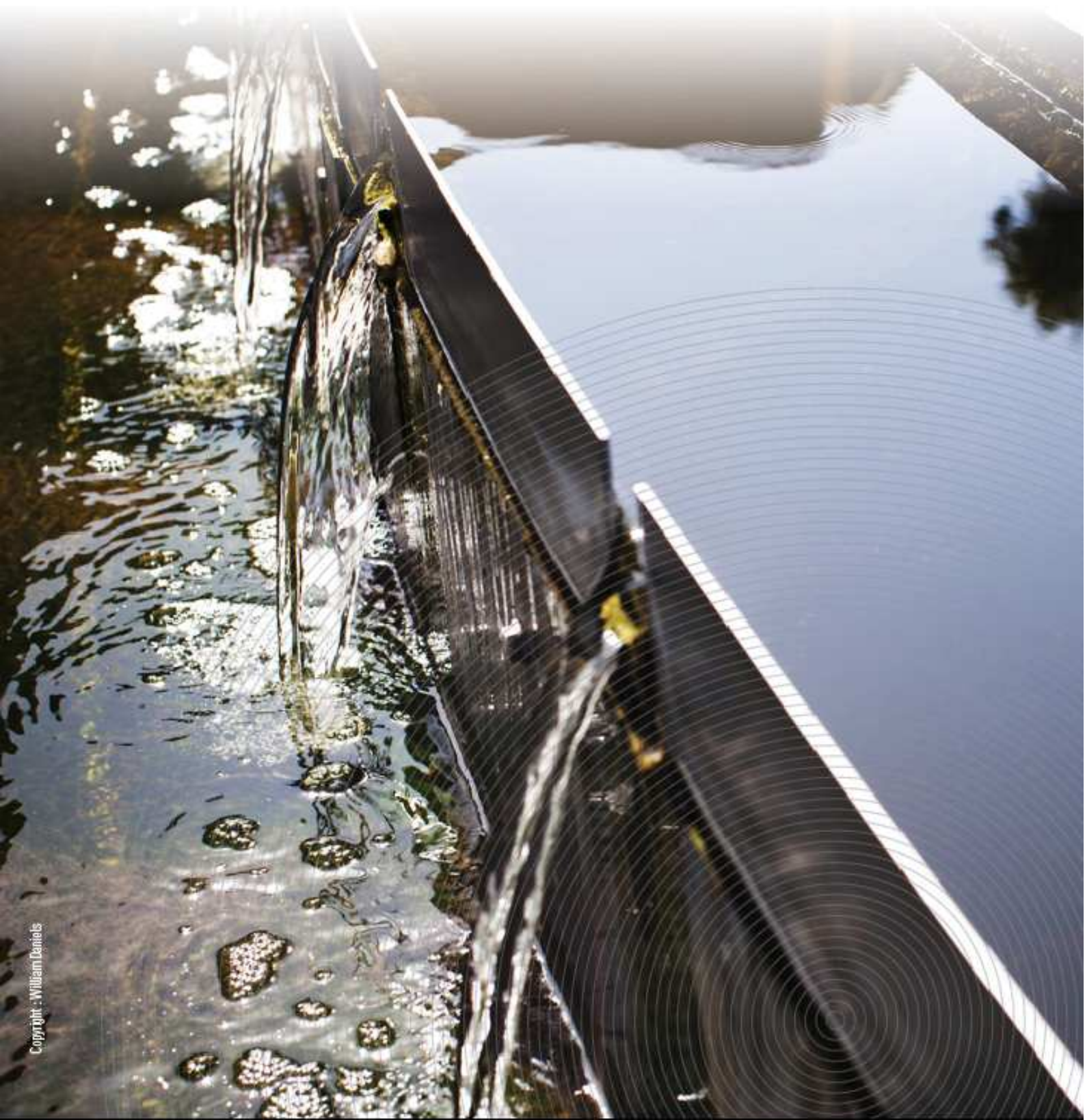
#### Les chiffres clés de la COP23 :

- 11 jours d'échanges autour du climat
  - 197 "parties" participant à l'événement (196 états + l'Union européenne)
  - Lancement du Partenariat « Ocean pathway », dans le but de faire officiellement reconnaître les liens entre l'océan et le changement climatique. Une problématique sur laquelle SUEZ s'est engagée depuis début 2015 et qu'elle place au cœur de sa nouvelle feuille de route développement durable 2017-2021.
- Le salon des maires et des collectivités est un salon incontournable regroupant les grands acteurs de la commande publique avec l'ensemble de leurs partenaires. Lors de la dernière édition du 20 au 22 novembre, ce fut l'occasion pour SUEZ de mettre en avant son savoir-faire et ses solutions de protection de la ressource (REUT, puits de carbones, réalimentation de nappe, gestion du bassin versant...) sur son stand mais aussi au sein de ses 4 conférences et de ses 5 animations.
  - **Le Groupe innove en collaboration avec de grands acteurs et des collectivités.** Ainsi, la ville de Dijon a attribué au groupement composé de Bouygues Energies & Services (filiale de Bouygues Construction) et Citelum (filiale du groupe EDF), avec SUEZ et Capgemini, le contrat pour la réalisation et la gestion pendant 12 ans d'un poste de pilotage connecté des équipements de l'espace public des 24 communes de la métropole. Ce contrat innovant, de performance globale de la ville, unique en France en matière d'Open Data, propose aux habitants de nouveaux services publics et une gouvernance urbaine ouverte s'appuyant sur le numérique. Grâce ce dernier, il permettra de coordonner la gestion et la maintenance de la plupart des équipements urbains de la métropole (feux de circulation, éclairages, vidéoprotection, services de voirie, etc.).
  - **SUEZ a participé au 3<sup>ème</sup> Forum Smart City** qui s'est tenu le mercredi 5 décembre à Toulouse. L'occasion pour de nombreux experts internationaux, représentants de grands groupes, startups, élus de collectivités locales ou encore chercheurs, d'échanger sur le thème de l'audace pour partager les visions d'avenir mais aussi, les expériences, les projets et les réalisations afin de construire ensemble les villes du futur.

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



# 6 | Annexes





## 6.1 Annexe 1 : Synthèse Règlementaire

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC  
 DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC  
 MARCHES PUBLICS  
 GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT  
 ASSAINISSEMENT  
 EAU POTABLE  
 ENVIRONNEMENT  
 DROIT PRIVE

### REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

#### ❖ NOUVEAUX SEUILS DE PASSATION DES MARCHES PUBLICS ET CONCESSIONS

>Règlements délégués (UE) de la Commission du 18 décembre 2017 modifiant la directive 2014/23/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne les seuils d'application pour les procédures de passation des marchés

Les seuils déterminant les procédures de passation des marchés publics et des concessions ont été réévalués et s'appliquent à compter du 1er janvier 2018.

Les seuils sont ainsi portés de :

- 135 000 à 144 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services de l'État
- 209 000 à 221 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales
- 418 000 à 443 000 € HT s'agissant des marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices
- 5 225 000 à 5 548 000 € HT pour les marchés de travaux et les contrats concessions

Les avenants passés en application de l'article 36-6° du décret du 1<sup>er</sup> février 2016 relatif aux contrats de concessions doivent donc entraîner une modification du montant du contrat inférieure à 10% et à 5 548 000 €.

#### ❖ LISTE DES CERTIFICATS QUE LES CANDIDATS NE SONT PLUS TENUS DE FOURNIR A L'APPUI DE LEUR CANDIDATURE

>Arrêté du 29 mars 2017 modifiant l'arrêté du 25 mai 2016 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution de marchés publics et de contrats de concession

L'arrêté du 29 mars 2017 fixe la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution de marchés publics et de contrats de concession de l'Etat et de ses établissements publics.

Cet arrêté est pris dans le cadre des articles 51 et 53 du décret n° 2016-360 relatif aux marchés publics, qui prévoit que les candidats ne sont plus tenus de fournir des documents que « *l'acheteur peut obtenir directement par le biais d'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un organisme officiel ou d'un espace de stockage numérique* ».

Cet arrêté est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2017, pour toute consultation ou avis d'appel public à la concurrence publiés à partir de cette date.

La Direction des affaires juridiques de Bercy a mis en ligne une fiche explicative de l'arrêté du 29 mars 2017.

### ❖ **MISE EN ŒUVRE DE LA DEMATERIALISATION DES MARCHES PUBLICS ET DES CONTRATS DE CONCESSION**

Deux arrêtés en date du 14 avril 2017 précisent le régime applicable à la dématérialisation des marchés publics et des concessions.

#### > **Arrêté du 14 avril 2017 relatif aux fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs**

L'arrêté relatif aux fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs fixe les fonctionnalités devant être offertes par les profils d'acheteurs. Ces fonctionnalités ne font pas obstacle à ce que les profils d'acheteurs en proposent d'autres. Ces dispositions ne s'appliquent pas pour les marchés publics dont le montant est inférieur à 25 000 € HT.

Cet arrêté prévoit ainsi que le profil d'acheteur devra, à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2018, permettre notamment aux collectivités de s'identifier et de s'authentifier, de publier des avis d'appel à la concurrence, de mettre à disposition les documents de la consultation, de réceptionner et conserver des candidatures, de réceptionner et conserver des offres, y compris hors délais, de répondre aux questions soumises par les entreprises, d'obtenir les documents justificatifs et moyens de preuve.

Pour l'entreprise, le profil d'acheteur devra lui permettre notamment, à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2018, de s'identifier et de s'authentifier, de consulter et télécharger en accès gratuit, libre, direct et complet les documents de la consultation, les avis d'appel à la concurrence et leurs éventuelles modifications, d'accéder à un espace permettant de simuler le dépôt de documents, de déposer une candidature, de déposer des offres, de solliciter une assistance ou consulter un support utilisateur permettant d'apporter des réponses aux problématiques techniques, de formuler des questions à l'acheteur.

Une fiche consacrée au profil acheteur a été publiée par Direction des affaires juridiques de Bercy.

#### > **Arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique**

L'arrêté du 14 avril 2017 fixe les modalités de publication sur les profils d'acheteurs des données essentielles des marchés publics et des contrats de concession, pour tous les contrats conclus à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2018, excepté pour les marchés publics répondant à un besoin dont la valeur est inférieure à 25 000 euros HT. Ces dispositions pourront être appliquées avant cette date.

Devront notamment être mis en ligne les informations suivantes : la nature du contrat, la procédure, le lieu d'exécution du contrat, la durée en mois, son montant, le nom et l'identifiant du titulaire du contrat.

En cas de modification du contrat de concession, la collectivité devra fournir la date de publication des données relatives aux modifications apportées au contrat, l'objet de la modification du contrat, la durée modifiée du contrat, la valeur globale modifiée en euros du contrat et la date de signature de la modification.

Pour les contrats de concession, devront également être précisées chaque année les informations suivantes : les dépenses d'investissement réalisées par le concessionnaire, les intitulés des principaux tarifs à la charge des usagers, les montants des principaux tarifs à la charge des usagers.

Ces données seront publiées dans les deux mois suivant la notification du marché initial ou avant le début de l'exécution du contrat de concession. En cas de modification du contrat, les données sont publiées dans les deux mois à compter de leur notification pour les marchés publics ou de leur signature pour les concessions.



S'agissant des données relatives à l'exécution des contrats de concession, elles seront mises à disposition au plus tard deux mois à compter de la fin de chaque année d'exécution du contrat.

Enfin, ces données devront être maintenues disponibles sur le profil d'acheteur pendant une durée minimale de cinq ans après la fin de l'exécution du marché public ou du contrat de concession, sauf si elles sont contraires aux intérêts en matière de défense ou de sécurité ou à l'ordre public.

#### ❖ **RECOURS DES TIERS EN RESILIATION DU CONTRAT**

##### >CE 30 juin 2017, syndicat mixte de promotion de l'activité transmanche, n° 398445

Le Conseil d'Etat continue la refonte du contentieux contractuel et autorise désormais les tiers à exercer un recours de plein contentieux tendant à la résiliation d'un contrat administratif.

Les juges assortissent ce recours de trois conditions, proches de celles que l'on retrouve dans le recours en contestation de la validité du contrat (recours « Tarn et Garonne ») :

- que le tiers soit lésé d'une façon suffisamment directe et certaine par la décision refusant de faire droit à sa demande de mettre fin à l'exécution du contrat ;
- n'invoquer que des moyens tirés :
  - ✓ de ce que la personne publique contractante était tenue de mettre fin à l'exécution du contrat du fait de dispositions législatives applicables aux contrats en cours ;
  - ✓ de ce que le contrat est entaché d'irrégularités qui sont de nature à faire obstacle à la poursuite de son exécution et que le juge devrait relever d'office ;
  - ✓ de ce que la poursuite de l'exécution du contrat est manifestement contraire à l'intérêt général (ex. : inexécutions d'obligations contractuelles qui, par leur gravité, compromettent manifestement l'intérêt général).

Nota : les tiers ne pourront en revanche se prévaloir d'aucun autre moyen, notamment pas ceux tenant aux conditions et formes dans lesquelles la décision de refus de résilier a été prise.

- Les moyens invoqués doivent être en rapport direct avec l'intérêt lésé dont le tiers requérant se prévaut.

De la même façon que pour le recours « Tarn et Garonne », cette dernière condition n'est pas applicable aux Préfets ou membres des assemblées délibérantes.

## DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

---

#### ❖ **PRECISIONS QUANT A LA POSSIBILITE DE CONCLURE UNE DSP SANS PUBLICITE NI MISE EN CONCURRENCE**

##### > CE, 14 février 2017, Société Sea Invest Bordeaux, n° 405157

Le Conseil d'État, dans une décision du 14 février 2017, précise les conditions dans lesquelles une collectivité peut conclure une délégation de service sans publicité, ni mise en concurrence :

- une situation d'urgence doit être caractérisée ;
- un motif d'intérêt général tenant à la continuité du service doit exister ;
- la durée du contrat conclu doit être brève. Le contrat ainsi conclu est provisoire et ne peut pas excéder la durée nécessaire pour mettre en œuvre une procédure de publicité et de mise en concurrence ou d'organisation d'une reprise en régie.

En l'espèce, l'urgence est caractérisée par les manquements du prestataire et par l'impossibilité pour la collectivité d'assurer la continuité du service public face à aux défaillances du cocontractant.

Le Conseil d'État supprime ainsi la condition tenant au caractère soudain de l'impossibilité de continuer à faire assurer le service évoquée dans sa jurisprudence antérieure (CE, 4 avril 2016, Communauté d'agglomération du centre de la Martinique, n° 396191).

### ❖ LIMITATION DES OBLIGATIONS DU DELEGATAIRE PAR L'OBJET ET LES STIPULATIONS DU CONTRAT

#### >CE, 3 mars 2017, Société dhuysienne de chaleur, n°398901

Le Conseil d'Etat, dans un arrêt du 3 mars 2017, précise que les principes de continuité du service public et d'égalité des usagers devant le service public ne s'imposent au délégataire que dans les limites de l'objet du contrat et selon les modalités définies par ses stipulations.

Ainsi le délégataire ne peut être obligé, sauf stipulations contractuelles contraires, d'assurer sa mission au profit des usagers qui cessent de remplir les conditions pour en bénéficier.

Dans ce cadre, le délégataire n'est pas tenu d'exécuter des prestations non prévues dans le contrat. Une collectivité ne peut donc pas faire usage de sanctions coercitives prévues en cas de méconnaissance d'obligations contractuelles, pour forcer le délégataire à accomplir une prestation non prévue dans le contrat.

### ❖ IMPOSSIBILITE DE CHOISIR UN CANDIDAT SUR LE FONDEMENT D'ELEMENTS ETRANGERS AU CONTRAT

#### >CE, 24 mai 2017, SAUR, n° 407431

Dans le cadre d'une délégation de service public d'eau potable, le Conseil d'Etat estime qu'une commune ne peut pas demander aux candidats de remettre des offres conditionnelles dans l'hypothèse de l'attribution simultanée de la DSP eau potable avec une DSP assainissement lancée parallèlement par le syndicat intercommunal auquel la commune a transféré sa compétence « assainissement » (offre conditionnelle = prix plus bas si obtention par le même opérateur économique des deux contrats).

La commune ne peut en effet, sans méconnaître l'objet de la concession qu'elle entend conclure et l'obligation de sélectionner la meilleure offre au regard de l'avantage économique global que présente pour elle cette offre, demander aux candidats de lui remettre une offre conditionnelle tenant compte d'une procédure de passation mise en œuvre par une autre autorité concédante ou prendre en compte, pour choisir un délégataire, des éléments étrangers à ce contrat

Le Conseil d'Etat rappelle en outre qu'une autorité concédante ne peut modifier en cours de procédure les éléments d'appréciation des candidatures ou des offres en remettant en cause les conditions de la mise en concurrence initiale.

## MARCHES PUBLICS

### ❖ RESERVATION DES MARCHES PUBLICS AUX PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES LOCALES EN OUTRE-MER

#### >Loi n° 2017-256 du 28 février 2017, de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer et portant autres dispositions en matière sociale et économique

A titre expérimental, pendant cinq ans, l'article 73 de la loi de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer prévoit que les collectivités ultramarines pourront « réserver jusqu'à un tiers de leurs marchés publics aux petites et moyennes entreprises locales ». Pour la Nouvelle-Calédonie, la Polynésie française et les îles Wallis et Futuna, cette possibilité est réservée aux marchés passés par les services et les établissements publics de l'État.

L'ensemble des marchés conclus au titre de cette expérimentation ne peut pas « excéder 15% du montant annuel moyen des marchés du secteur économique concerné conclus par le pouvoir adjudicateur ou l'entité adjudicatrice concernés au cours des trois années précédentes ».

Lorsque le montant du marché est supérieur à 500 000 euros HT, les soumissionnaires doivent présenter un plan de sous-traitance sur les modalités de participation de ces petites et moyennes entreprises.

❖ **MODIFICATION DU DECRET « MARCHES PUBLICS »**

>Décret n° 2017-516 du 10 avril 2017 portant diverses dispositions en matière de commande publique

Le décret n° 2017-516 du 10 avril 2017 portant diverses dispositions en matière de commande publique modifie le décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics, dit décret « Marchés publics », notamment sur les points suivants :

- nouvelle obligation pour l'ensemble des acheteurs soumis à la « loi MOP1 » d'organiser un concours pour la passation de leurs marchés publics de maîtrise d'œuvre ;
- suppression de l'obligation de produire un extrait de casier judiciaire lors des candidatures. Désormais une simple déclaration sur l'honneur suffit ;
- suppression pour les marchés en deçà de 25 000 euros de l'obligation de mise à disposition des données essentielles du marché par voie électronique ;
- suppression de l'obligation pour la collectivité de procéder à une évaluation comparative du mode de réalisation d'un projet dont le montant est supérieur à 100 millions d'euros ;
- précision quant à la possibilité d'organiser une procédure concurrentielle avec négociation ou dialogue compétitif lorsqu'à la suite d'un premier appel d'offres seules des offres irrégulières ou inacceptables ont été présentées.

La DAJ de Bercy a mis sur son site internet une fiche explicative du décret.

❖ **CIRCULAIRE SUR LA « CLAUSE MOLIERE »**

>Instruction interministérielle relative aux délibérations et actes des collectivités territoriales imposant l'usage du français dans les conditions d'exécution des marchés, 27 avril 2017, NOR : ARCB1710251

Une instruction interministérielle en date du 27 avril 2017 rappelle aux préfets l'illégalité des délibérations et des actes des collectivités imposant l'usage du français aux salariés des candidats aux marchés publics. De même, les délibérations et les actes tendant à interdire le recours aux travailleurs détachés sont illégaux. Cette interdiction concerne également les attestations sur l'honneur du non-recours aux travailleurs détachés.

L'usage du français pourra néanmoins être requis lorsqu'il est en lien avec l'objet du marché et est nécessaire à sa bonne exécution. L'instruction cite comme exemple, l'usage de la maîtrise du français dans le cadre de « *certaines prestations de formation* ».

Enfin, le gouvernement précise qu'une clause obligeant l'usage des langues régionales est également réputée illégale.

❖ **VALIDATION DES CLAUSES D'INTERPRETARIAT DANS UN MARCHÉ PUBLIC**

>CE, 4 décembre 2017, n°413366

Dans une décision du 4 décembre 2017, le Conseil d'Etat a validé les clauses d'interprétariat prévues en vue de la passation d'un marché public de travaux.

---

<sup>1</sup> Loi n° 85-704 du 12 juillet 1985 relative à la maîtrise d'ouvrage publique et à ses rapports avec la maîtrise d'œuvre privée

Ces clauses étaient insérées dans le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) d'un marché public de travaux relatif à la mise en accessibilité handicaps et à la réfection des cours d'un lycée.

Elles prévoyaient respectivement la présence d'un interprète qualifié permettant d'assurer la bonne compréhension par les travailleurs concernés des règles :

- en matière de protection sociale ;
- relatives à la protection de la sécurité et de la santé des travailleurs.

Pour valider ces clauses, le Conseil d'Etat relève tout d'abord qu'elles « doivent être appliquées sans occasionner de coûts excessifs au titulaire du marché ». Il estime ensuite que l'une et l'autre présentent un lien suffisant avec le marché. Enfin, il juge que « tant la clause relative à une information sur les droits sociaux des personnes embauchées sur le chantier, qui doit porter sur les droits essentiels, que celle relative à la protection de la sécurité et de la santé des travailleurs poursuivent un objectif d'intérêt général et qu'elles permettent d'atteindre cet objectif sans aller au-delà de ce qui est nécessaire ».

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

### **❖ ILLEGALITE DES CONVENTIONS DE FOURNITURE D'EAU GRATUITE**

**>Cour de Cassation, 8 novembre 2017, n° 16-18859**

Après avoir rappelé qu'aux termes de l'article L. 2224-12-1 du code général des collectivités territoriales, toute fourniture d'eau potable, quel qu'en soit le bénéficiaire, fait l'objet d'une facturation au tarif applicable à la catégorie d'usagers correspondante et que les collectivités sont tenues de mettre fin, avant le 1er janvier 2008, à toute disposition ou stipulation contraire, la Cour de Cassation a jugé que ces principes devaient s'appliquer y compris aux conventions signées avant l'entrée en vigueur de la loi.

Toute convention de fourniture d'eau gratuite est donc illégale.

## **ASSAINISSEMENT**

### **❖ OBLIGATION DE REALISER LES TRAVAUX D'EXTENSION DU RESEAU DANS UN DELAI RAISONNABLE**

**>CE, 24 novembre 2017, n°396046**

Dans une décision du 24 novembre 2017, le Conseil d'Etat a estimé qu'après avoir délimité une zone d'assainissement collectif, les communes, ou les EPCI compétents, sont tenus d'exécuter dans un délai raisonnable les travaux d'extension du réseau d'assainissement collectif pour raccorder les habitations de cette zone et dont les propriétaires en ont fait la demande. Il précise que ce délai doit s'apprécier au regard des contraintes techniques liées à la situation topographique des habitations à raccorder, du coût des travaux à effectuer, du nombre et de l'ancienneté des demandes de raccordement.

### **❖ CLARIFICATION DU CHAMP DE COMPETENCE « ASSAINISSEMENT » POUR LES BOUCHES D'EGOUT ET LES AVALOIRS**

**>Réponse du Ministère de l'intérieur publiée dans le JO du 2 mars 2017, p. 903**

Une réponse ministérielle du 2 mars 2017 indique que les avaloirs relèvent de la compétence « assainissement », dès lors que cet ouvrage est destiné à la collecte, au transport, au stockage et au traitement des eaux pluviales.

En revanche, les bouches d'égout sont destinées à la collecte, au transport, au traitement et au stockage des eaux pluviales provenant de la voirie. Ainsi l'ouvrage ressort de la compétence « voirie » de la collectivité en charge de cette compétence.

## **EAU POTABLE**

### ❖ MODIFICATION DES REGLES DE SUIVI SANITAIRE

>Arrêté du 4 août 2017 modifiant plusieurs arrêtés relatifs aux eaux destinées à la consommation humaine pris en application des articles R. 1321-2, R. 1321-3, R. 1321-10, R. 1321-15, R. 1321-16, R. 1321-24, R. 1321-84, R. 1321-91 du code de la santé publique

L'arrêté adapte en droit national certaines dispositions de la Directive (UE) 2015/1787 de la Commission du 6 octobre 2015 modifiant les annexes II et III de la directive 98/83/CE du Conseil relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine et modifie également les exigences de qualité pour des eaux destinées à la consommation humaine pour le baryum. Les principales modifications sont :

- La possibilité pour l'ARS de supprimer tout ou partie du contrôle sanitaire de certains paramètres. Il s'agit de la transcription restrictive dans le droit français de la directive européenne. En effet, seuls les paramètres chlorures, sulfates et nitrates peuvent être totalement exclus des analyses de type P1. Les principaux points sont :
  - La fréquence des prélèvements et d'analyses peut être réduite pour les analyses de type P1 et D1 si les résultats sont < 60% de la limite paramétrique pendant au moins 3 ans. La réduction de fréquence ne peut dépasser 50% de celle normalement prévue.
  - Les paramètres chlorures, nitrates ou sulfates peuvent être supprimés des analyses P1 si les résultats sont tous < 30% de leur limite paramétrique pendant au moins 3 ans
  - Le retrait doit être fondé sur les résultats de l'évaluation des risques (« aucun facteur pouvant être raisonnablement anticipé n'est susceptible d'altérer la qualité des eaux »)
  - L'auto surveillance doit être réalisée par un laboratoire agréé par le Ministère ou accrédité COFRAC. Le préleveur doit être formé. Les résultats doivent être transmis mensuellement à l'ARS.
- Baryum : la limite réglementaire à 0,70 mg/l qui était une « limite de qualité » devient une « référence de qualité »

### ❖ METHODE D'ANALYSE – CONTROLE SANITAIRE DES EAUX

>Arrêté du 19 octobre 2017 relatif aux méthodes d'analyse utilisées dans le cadre du contrôle sanitaire des eaux

L'arrêté détermine les méthodes d'analyse et leurs caractéristiques de performance que doivent respecter les agences régionales de santé et les laboratoires agréés pour le contrôle sanitaire des eaux.

Ces méthodes sont utilisées pour l'analyse des échantillons provenant des trois types d'eaux suivants :

- les eaux destinées à la consommation humaine, à l'exception des eaux minérales naturelles ;
- les eaux brutes utilisées pour la production d'eaux destinées à la consommation humaine ;
- les eaux de baignade.

### ❖ ORSEC EAU POTABLE

>Instruction interministérielle n° DGS/VSS2/DGCS/DGSCGC/2017/138 du 19 juin 2017 relative à l'élaboration du dispositif de gestion des perturbations importantes de l'approvisionnement en eau potable (ORSEC-Eau potable)

Un guide d'aide à l'élaboration du dispositif ORSEC Eau potable, a été introduit par l'instruction interministérielle n° DGS/VSS2/DGCS/DGSCGC/2017/138 du 19 juin 2017 relative à l'élaboration du dispositif de gestion des perturbations importantes de l'approvisionnement en eau potable (ORSEC Eau potable).

Ce guide a vocation à être décliné dans chaque département afin de trouver des solutions d'alimentation de substitution adaptées en cas de ruptures qualitatives ou quantitatives de l'approvisionnement des populations et des autres usagers en eau destinée à la consommation humaine.

L'instruction et le guide qu'elle introduit visent à définir les principes d'organisation de l'approvisionnement en eau potable des populations, en pourvoyant à ses besoins prioritaires.

L'instruction actualise et remplace la circulaire NOR INTE8800341C du 27 septembre 1988 relative aux perturbations importantes sur un réseau de distribution d'eau potable entraînant l'impossibilité d'une consommation d'eau issue du réseau d'adduction public par les usagers.

## ENVIRONNEMENT

### ❖ PARTICIPATION DU PUBLIC DANS LES DECISIONS A CARACTERE ENVIRONNEMENTAL

**>Décret n° 2017-626 du 25 avril 2017 relatif aux procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement et modifiant diverses dispositions relatives à l'évaluation environnementale de certains projets, plans et programmes**

Le décret modifie les procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement, en application de l'ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme des procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement.

Sont concernées les décisions, autres que les décisions individuelles, « des autorités publiques » ayant une incidence sur l'environnement lorsque celles-ci ne sont pas soumises, par les dispositions législatives qui leur sont applicables, à une procédure particulière organisant la participation du public à leur élaboration.

Le décret prévoit notamment la mise en place d'un débat public pour les plans et programmes de niveau national faisant l'objet d'une évaluation environnementale.

Il détaille la procédure de conciliation en cas de conflit entre le maître d'ouvrage et un ou plusieurs associations agréées.

Est également détaillée, la mise en œuvre du droit d'initiative citoyenne afin demander une concertation préalable au préfet.

Le décret généralise la dématérialisation de l'enquête publique.

### ❖ ACTION DE GROUPE EN ENVIRONNEMENT : DES PRECISIONS UTILES

**Décret n° 2017-888 du 6 mai 2017 relatif à l'action de groupe et à l'action en reconnaissance de droits prévues aux titres V et VI de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI<sup>e</sup> siècle (JO 10 mai 2017, texte n° 110).**

S'agissant de l'action de groupe en matière environnementale, ce décret fixe les conditions d'agrément des associations susceptibles d'intervenir en matière d'action de groupe. Il est entré en vigueur le 11 mai 2017.

### ❖ EXPERIMENTATION TERRITORIALE D'UN DROIT DE DEROGATION ACCORDE AUX PREFETS :

**>Décret n° 2017-1845 du 29 décembre 2017 relatif à l'expérimentation territoriale d'un droit de dérogation reconnu au préfet**

Sont concernés les préfets des régions et des départements de Pays de la Loire, de Bourgogne-Franche-Comté et de Mayotte, les préfets de département du Lot, du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Creuse ainsi que le représentant de l'Etat à Saint-Barthélemy et à Saint-Martin et, par délégation, le préfet délégué dans les collectivités de Saint-Barthélemy et de Saint-Martin.

Ce décret autorise, par la voie d'une expérimentation sur quelques territoires et pendant deux ans, le représentant de l'Etat à prendre des décisions dérogeant à la réglementation dans certaines matières (dont l'environnement et l'urbanisme), dans le but d'alléger les démarches administratives, de réduire les délais de procédure ou de favoriser l'accès aux aides publiques.

La dérogation doit toutefois répondre à certaines conditions : être justifiée par un motif d'intérêt général et l'existence de circonstances locales, être compatible avec les engagements européens et internationaux de la France et ne pas porter atteinte aux intérêts de la défense ou à la sécurité des

personnes et des biens, ni une atteinte disproportionnée aux objectifs poursuivis par les dispositions auxquelles il est dérogé.

#### ❖ **PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES**

##### **FIXATION DES LIMITES DE QUANTIFICATION DES COUPLES PARAMETRE-MATRICE PAR LE DIRECTEUR DE L'EAU ET DE LA BIODIVERSITE**

> **Avis du 11 février 2017 relatif aux limites de quantification des couples «paramètre-matrice» de l'agrément des laboratoires effectuant des analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques, JORF n° 0036.**

L'avis du directeur de l'eau et de la biodiversité fixe les limites de quantification des couples « paramètre-matrice » pour l'agrément des laboratoires effectuant des analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques. Ces couples permettent de mesurer la qualité de l'eau en fonction de chaque substance chimique, indices biologiques ou éléments physicochimique. L'avis du 11 février 2017 fixe ainsi, pour chaque couple, le seuil permettant la délivrance de l'agrément relatif à la qualité de l'eau.

##### >**Note technique du 19 septembre 2017 relative à la mise à jour des états des lieux du troisième cycle de gestion de la directive-cadre sur l'eau**

Cette note explique les points essentiels relatifs à la mise à jour en 2019 des états des lieux de la directive cadre sur l'eau (2000/60/CE) qui impose aux États membres de réaliser un état des lieux dans chacun des bassins au début de chaque cycle de gestion et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.

#### ❖ **GEMAPI**

>**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**

Cette loi vise à assouplir les conditions du transfert de la compétence GEMAPI au profit des Etablissements publics de coopération intercommunale imposé par la loi MAPTAM (n° 2014-58 du 27 janvier 2014).

Elle prévoit que les départements et les régions pourront continuer leur action GEMAPI au-delà du 1er janvier 2020 et que les régions peuvent participer au financement des projets d'intérêt régional.

Elle autorise par ailleurs la sécabilité interne des missions de GEMAPI en permettant le transfert ou la délégation partielle de chacune des quatre missions constitutives de la compétence GEMAPI à un EPAGE (Etablissement public d'aménagement et de gestion de l'eau) ou un EPTB (Etablissement public territorial de bassin). Sont concernés :

- 1° L'aménagement d'un bassin ou d'une fraction de bassin hydrographique ;
- 2° L'entretien et l'aménagement d'un cours d'eau, canal, lac ou plan d'eau, y compris les accès à ce cours d'eau, à ce canal, à ce lac ou à ce plan d'eau ;
- 5° La défense contre les inondations et contre la mer ;
- 8° La protection et la restauration des sites, des écosystèmes aquatiques et des zones humides ainsi que des formations boisées riveraines (article L. 211-7 de l'environnement).

A noter par ailleurs : le gouvernement devra remettre au Parlement dans un délai de deux mois à compter de l'entrée en vigueur de la loi, un rapport sur la maîtrise des eaux pluviales et de ruissellement



aux fins de prévention des inondations. Dans ce rapport, le Gouvernement indiquera les modifications législatives ou réglementaires afin de :

« 1° Préciser la répartition des compétences en la matière entre les collectivités territoriales et leurs groupements ;

2° Clarifier l'articulation entre la mission de maîtrise des eaux pluviales et de ruissellement et de lutte contre l'érosion des sols mentionnée au 4° du I de l'article L. 211-7 du code de l'environnement, le service public administratif de gestion des eaux pluviales urbaines mentionné à l'article L. 2226-1 du code général des collectivités territoriales, et la compétence en matière d'assainissement mentionnée à l'article L. 2224-8 du même code ;

3° Améliorer le financement des opérations et équipements concourant à la prévention des inondations par la maîtrise des eaux pluviales et de ruissellement. »

#### ❖ **BIODIVERSITE**

##### > **BIODIVERSITE : Modalités de désinscription des sites inscrits existants**

- **Instruction du 10 avril 2017 relative à la désinscription de sites inscrits existants prévue à l'article 168 de la loi n° 2016- 1087 du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages**

La loi sur la biodiversité (article 168) a introduit un dispositif tendant à effectuer un tri sur les 4800 sites en les répartissant en trois groupes, faisant l'objet d'un régime différent.

Cette instruction indique la méthode à suivre pour effectuer cette classification, qui doit être faite par les services compétents au niveau départemental, avant le 1er janvier 2026.

Elle définit la méthode à utiliser pour l'élaboration de la liste départementale de sites à désinscrire.

#### ❖ **INSTALLATIONS CLASSEES : FORMULAIRE CERFA**

##### > **Arrêté du 3 mars 2017 fixant le modèle national de demande d'enregistrement d'une installation classée pour la protection de l'environnement**

L'arrêté prévoit la mise en place d'un formulaire pour les demandes d'enregistrement des installations classées. Ce formulaire est homologué CERFA et est obligatoire à compter du 16 mai 2017.

## **DROIT PRIVE**

---

#### ❖ **MODIFICATION DU TAUX D'INTERET LEGAL**

##### > **Arrêté du 28 décembre 2017 relatif à la fixation du taux de l'intérêt légal**

Un arrêté publié au journal officiel du 30 décembre 2017, a modifié le taux de l'intérêt légal applicable pour le premier semestre 2018, qui atteint 0,89%. Ainsi, lorsque le marché fait référence au taux légal, le taux d'intérêt moratoire passe à 2,89%. En revanche, lorsque le marché fait référence au taux appliqué par la BCE, il est de 7%.

Nota : pour les créances des personnes physiques n'agissant pas pour des besoins professionnels, le taux d'intérêt légal passe à 3,73 %

#### ❖ **EXTENSION DU REGIME DE LA GARANTIE DECENNALE**

##### > **Cour de Cassation, 14 septembre 2017 n°16-17323**

Dans un arrêt du 14 septembre 2017 la Cour de Cassation a confirmé un arrêt du 15 juin dernier (Cour de Cassation, 15 juin 2017, n°16-19640) jugeant que les désordres affectant des éléments d'équipement, dissociables ou non, d'origine ou installés sur existant, relèvent de la responsabilité décennale lorsqu'ils rendent l'ouvrage dans son ensemble impropre à sa destination.

La seule différence entre les dommages sur les éléments d'origine ou installés sur l'existant concerne la personne tenue à garantie, qui reste le constructeur d'origine lorsque l'élément d'équipement impropre est d'origine, et est l'installateur de cet élément sur existant. Il appartiendra à tous les corps de métier concernés de souscrire à l'assurance obligatoire, même lorsque leur intervention sera limitée à l'installation d'un élément d'équipement dissociable.

Un élément d'équipement dissociable de l'ouvrage et qui serait installé par la suite sur un ouvrage existant suit le régime de l'ouvrage existant (à savoir qu'il pourrait être soumis à responsabilité décennale) et ceci même s'il ne s'agit pas d'un ouvrage.

## 6.2 Annexe 2 : Plans





*Prêts pour la révolution de la ressource*