RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

(conforme au décret 2005-236 du 14 mars 2005)

2014

SERVICE DE L'EAU

BAS LANGUEDOC (SIAE)

Syndicat Intercommunal des Communes du Bas Languedoc

Syndicat du Bas Languedoc

SOMMAIRE

NOTRE MARQUE UNIQUE : SUEZ ENVIRONNEMENT 5

SYNTHESE DE L'ANNEE 7

L'essentiel de l'année 9
Les chiffres clés 13
Les indicateurs de performance 15
- Indicateurs du décret du 2 mai 2007 16
- Indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL 16
- Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E 17

Les évolutions réglementaires 19
perspectives 21

LA QUALITE DU SERVICE 23

Le contrat 25
Votre délégataire 27
- Notre organisation 27
- La relation clientèle 40
- Notre démarche qualité 44
- Notre démarche environnementale 46
- Notre démarche développement durable 47

L'inventaire du patrimoine 49
- Les biens de retour 49
- Les biens de reprise 53

Le bilan hydraulique 55
- Les volumes prélevés 55
- Les volumes mis en distribution année civile 56
- Les volumes consommés autorisés 57
- Les pertes d'eau potable en réseau sur période de relève 59
- Le rendement du réseau sur période de relève 60

La qualité de l'eau 61
- Le contrôle de la qualité de l'eau 61
- Le plan vigipirate 61
- La ressource 62
- La production 65
- La distribution 67

Le bilan clientèle 71
- Le nombre d'abonnements 71
- Les volumes vendus 73
- La typologie des contacts clients 76
- Les principaux motifs de DOSSIERS clients 76
- L'activité de gestion clients 77
- La relation clients 78
- L'encaissement et le recouvrement 83

Le fonds de solidarité 83
La mesure de la satisfaction client 84
Le prix du service de l'eau potable 86
Les autres tarifs 88
Le bilan d'exploitation 89
La consommation électrique 89
Le nettoyage des réservoirs 90
La consommation de produits de traitement 91
Les autres interventions sur les installations 92
Les interventions sur le réseau de distribution 94
La recherche des fuites 95

LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE 97

Le CARE 99
Le CARE 100
Le détail des produits 101
La présentation des méthodes d'élaboration 102
Les reversements 103
Les reversements à la collectivité 103
Les reversements à l'Agence de l'Eau 103
Les variations du patrimoine 105
Les variations sur les biens de retour 105
La situation des biens et des immobilisations 107
Situation sur les installations 107
Situation sur les canalisations 110
Situation sur les branchements 114

GLOSSAIRE 115

PRINCIPALES DÉFINITIONS 117
LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE 123

ANNEXES 127

Annexe 1 : Synthèse réglementaire 129
Annexe 2 : Présentation methodes d'elaboration des cares 137
Annexe 3 : Faits marquants sur l'entreprise regionale 147

NOTRE MARQUE UNIQUE : SUEZ ENVIRONNEMENT

Depuis le 12 mars 2015, Lyonnaise des Eaux et toutes les entreprises qui composent le groupe n'en font plus qu'une : SUEZ environnement.

Nous accélérons la transformation de nos métiers et de notre organisation en fédérant l'ensemble de nos activités en France et à l'international sous une seule et même marque.
Cette marque unique, fruit d'une histoire commune de plus de 150 ans, exprime notre ambition et démontre notre engagement au service des ressources.

Dès aujourd'hui, nos 80 000 collaborateurs se réunissent pour apporter à nos clients (collectivités, industriels et consommateurs), partenaires et parties prenantes, partout dans le monde, des solutions concrètes pour faire face aux nouveaux enjeux de la gestion de la ressource.

SYNTHESE DE L'ANNEE

L'ESSENTIEL DE L'ANNEE

SERVICE RESEAUX

POUSSAN

Le 12 juillet 2014 : Casse sur le DN 250

PLAGETTE SETE :

Pose deux vannes DN500 : Sécurisation de l'alimentation

SERVICE USINES

BLADIER RICARD :

Inondation du 22 septembre 2014

FLORENSAC :

Inondation station FILLIOL en novembre 2014

FLORENSAC :

Inondation station FILLIOL en novembre 2014

COURNONSEC :

Intrusion sur réservoir le 5 février 2014 : distribution de bouteilles d'eau.

LES CHIFFRES CLES

Le service clientèle

Nombre d'abonnés	41 254
Nombre de logements assujettis à une prime fixe	45 884
Volumes facturés	17 023 150 m^3
Volumes consommés (facturés + dégrevés)	17 232 608 m^3
Volumes dégrevés	209 458 m^3
Nombre de contacts	33 011
Taux d'impayés	3,04 %
Prix de l'eau (facture TTC pour 120 m3)	1,8219€/m³

Volumes consommés 17 232 608 m^3

Le service de l'eau potable

Volume annuel prélevé	20 621 784 m^3 (hors achat eau brute BRL)
Volume annuel importé	0
Volume annuel des urbains	11 776 152 m^3
Volume mis en réseau le jour de pointe	108 177 m^3
Nombre d'interventions pour fuites sur branchement	248
Taux de conformité microbiologique	98%
Taux de conformité physico-chimique	97%

Longueur de réseau de distribution 772 490,00 ml

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 "La qualité du service \ Le contrat"
  - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
  - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
  - Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"
- La tarification de l'eau et recettes du service :
  - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m^3 sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
  - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
  - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, 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"
- 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 évalué 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. A défaut d'indication, le degré de fiabilité doit être considéré comme étant de qualité A pour "très fiable".

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

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

INDICATEURS DU DECRET DU 2 MAI 2007

Nous avons également indiqué ci-dessous des données et indicateurs dont la production relève de la responsabilité de la collectivité dans la mesure où ceux-ci ont pu être collectés à la date de réalisation du présent rapport.

Indicateurs du décret du 2 mai 2007			
Thème	**Indicateur**	**2014**	**Unité**
Caractéristique technique	Nombre d'abonnements	41 254	Nombre
Tarification	D102.0 – Prix TTC du service au m3 pour 120 m3	1,8219	€ TTC/m3
Indicateur de performance	P104.3 – Rendement du réseau de distribution	80,46	%
Indicateur de performance	P103.2B – Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	80	Valeur de 0 à 120
Indicateur de performance	P105.3 – Indice linéaire des volumes non comptés	18,18	m3/km/j
Indicateur de performance	P106.3 – Indice linéaire de pertes en réseau	15,42	m3/km/j

INDICATEURS COMPLEMENTAIRES POUR LES RAPPORTS SOUMIS A CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL			
Thème	**Indicateur**	**2014**	**Unité**
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	48	jour
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	100	%
Indicateur de performance	P258.1 - Taux de réclamations	0,09	Nbre / 10000(abonnés
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	3,04	%
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité	57 349	Euros par m3 facturés

INDICATEURS COMPLEMENTAIRES PROPOSES PAR LA FP2E

Dans un souci de continuité, la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) a décidé de maintenir la publication de données et d'indicateurs qui n'ont pas été repris dans le décret du 2 mai 2007. Ces indicateurs qui étaient publiés depuis 2004 sont à produire uniquement dans le cas où le rapport annuel sur le prix et la qualité du service est soumis à l'examen de la CCSPL (communes de plus de 10 000 habitants, EPCI de plus de 50 000 habitants ou syndicats mixtes ayant au moins une commune de plus de 10 000 habitants).

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E			
Thème	**Indicateur**	**2014**	**Unité**
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui / Non
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non

LES EVOLUTIONS REGLEMENTAIRES

ACTUALITE MARQUANTE

Droit européen :

- Adoption des directives européennes « Marchés publics » et « Concessions » : Directive 2014/24/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur la passation des marchés publics et Directive 2014/23/UE du Parlement européen et du Conseil du 26 février 2014 sur l'attribution de contrats de concession

Droit national :

- Gestion des services publics de l'eau au regard de leurs relations avec les usagers : loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (« loi Hamon »)
- Modification des conditions de recevabilité des candidatures : loi du n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes et décret n°2014-1097 du 26 septembre 2014
- Introduction des actions de groupe : loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (« loi Hamon ») et décret n°2014-1481 relatif à l'action de groupe en matière de consommation
- Ouverture du recours en contestation de la validité d'un contrat à l'ensemble des tiers : CE, 4 avril 2014, *Département Tarn et Garonne*, n°358994
- Adaptation de la réforme « construire sans détruire » : décret n°2014-627 du 17 juin 2014 relatif aux travaux effectués à proximité des réseaux de transport et de distribution

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

PERSPECTIVES

Travaux à prévoir par le Syndicat sur les usines

- Réservoir de Pignan Gardies : Prévoir remise en état du chemin d'accès.
- Réservoir de Cournonterral La Fertalière : Prévoir remise en état du chemin d'accès.
- Réservoir de Gigean : Réhabilitation du génie civil du réservoir à prévoir.
- Réservoir du Mont St Loup : Prévoir le renouvellement des différentes canalisations intérieures, de la canalisation d'alimentation DN 700 du réservoir et le génie civil de la chambre des vannes et dans les cuves.
- Réservoir de Balaruc : Reprendre la canalisation d'alimentation diamètre 700 du réservoir et le génie civil dans la chambre de vanne et dans les cuves, ces travaux seront exécutés en 2015 par Suez Environnement.
- Bâche de Murviel les IFS : Reprendre le génie civil dans la chambre de vanne et dans les cuves.
- Réhabilitation des 3 puits de Florensac suite passage caméra.

Travaux à prévoir par le Syndicat sur le réseau

- Renouvellement de la canalisation de diamètre 700 mm entre Issanka et Balaruc.
- Renouvellement de la canalisation de diamètre 700 mm entre Florensac et Marseillan.
- Renouvellement de l'ancienne canalisation servant à l'aspiration de la station Loupian RN 113.
- Renouvellement de l'ancienne canalisation DN 350 de Lavérune à St Jean de Védas.
- Réhabilitation de la canalisation DN 250 Avenue de la Gare à Poussan.
- Pose de 14 débitmètres sur le territoire du Syndicat du Bas Languedoc.
- Réhabilitation de la canalisation diamètre 700 entre Balaruc et Sète (projet siphon).
- Faire les travaux de mise en conformité du traitement du forage du Boulidou suite à la DUP.
- Construction d'une nouvelle station de reprise en remplacement de la station de Cournonsec écoles et réalisation d'une canalisation de refoulement directe au réservoir de Cournonsec pour éviter les variations de pression chez les abonnés.
- Renouvellement de la conduite de refoulement de Loupian à Villeveyrac.

LA QUALITE DU SERVICE

LE CONTRAT

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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	**Date de prise d'effet**	**Date d'échéance**	**Objet**
Contrat	01/01/2002	31/12/2021	Affermage
Avenant n°01	03/02/2003	31/12/2013	Modification des dates de relèves, modalités de reversement des surtaxes
Avenant n°02	05/01/2005	31/12/2013	Branchement plomb, loi SRU, nouveau règlement du service, prise en compte de la télégestion, des analyses et de la désinfection.
Avenant n°03	13/02/2007	31/12/2013	Adhésion de la Commune de PINET et transfert de ses compétences au SBL
Avenant n°04	28/08/2007	31/12/2013	Intégration de la commune de MIREVAL au SBL
Avenant n°05	04/10/2007	31/12/2013	Assistance auprès de la collectivité dans la mise à jour du schéma directeur
Avenant n°06	07/02/2008	31/12/2021	Conception, réalisation, financement et exploitation d'une unité de traitement avec prolongation du contrat de 8 ans
Avenant n°07	01/01/2010	31/12/2021	Réhabilitation des branchements plomb avant le 25 décembre 2013, conformément à la nouvelle réglementation.
Avenant n°08	01/01/2012	31/12/2021	Intégration de la commune de Montagnac.
Avenant n°09	06/03/2014	31/12/2021	Télérelève reporting, rendement de réseau

Le service de l'eau potable du Syndicat du Bas Languedoc est délégué à Lyonnaise des Eaux dans le cadre du contrat actuel depuis le 1er janvier 2002.

Le contrat en vigueur en date du 1er janvier 2002 est un contrat d'affermage, il a pour objet le captage, le pompage, le traitement, le stockage de l'eau potable pour 24 collectivités et assure la distribution pour 20 d'entre elles.

SUEZ environnement assure l'exploitation, l'entretien et le renouvellement des biens dans le respect des dispositions contractuelles.

VOTRE DELEGATAIRE

Cette partie décrit notre organisation ainsi les moyens humains et matériels que nous mettons en œuvre dans le cadre de l'exécution du contrat.

NOTRE ORGANISATION

L'ENTREPRISE REGIONALE PYRENEES MEDITERRANEE

« ***Notre identité régionale se traduit concrètement par l'innovation et l'implication sociale.*** »

Jany ARNAL,
Directeur de la région Pyrénées Méditerranée / Eau France

Nous contribuons au développement des communes et de la région par des solutions de gestion durable de la ressource en eau, la préservation et la valorisation des richesses aquatiques et de la biodiversité, le maintien d'un service aux clients de proximité.

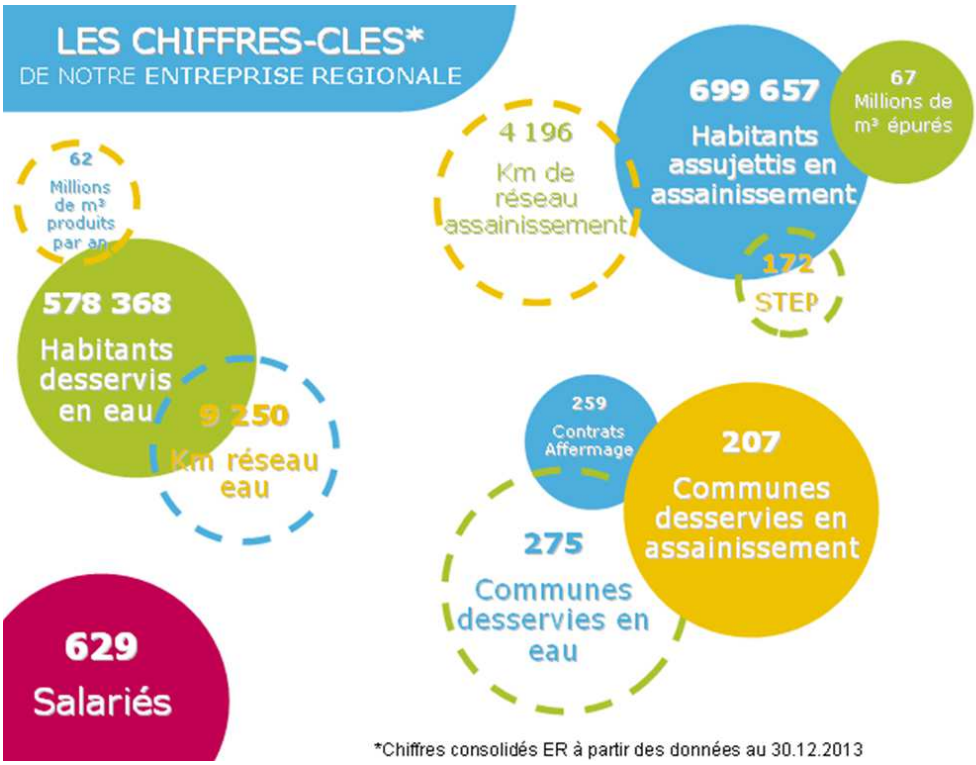
Notre entreprise apporte sa capacité d'innovation par de la recherche appliquée aux enjeux locaux et fonde ses valeurs sur les 655 hommes et femmes qui la composent, dans leur diversité et leur richesse humaine. L'importance est donnée à la formation, l'ouverture aux travailleurs handicapés, aux actions concrètes d'intégration sociale.

Le dialogue avec les diverses parties prenantes du monde de l'eau est essentiel, ainsi qu'une communication contribuant à la pédagogie sur nos domaines d'action.

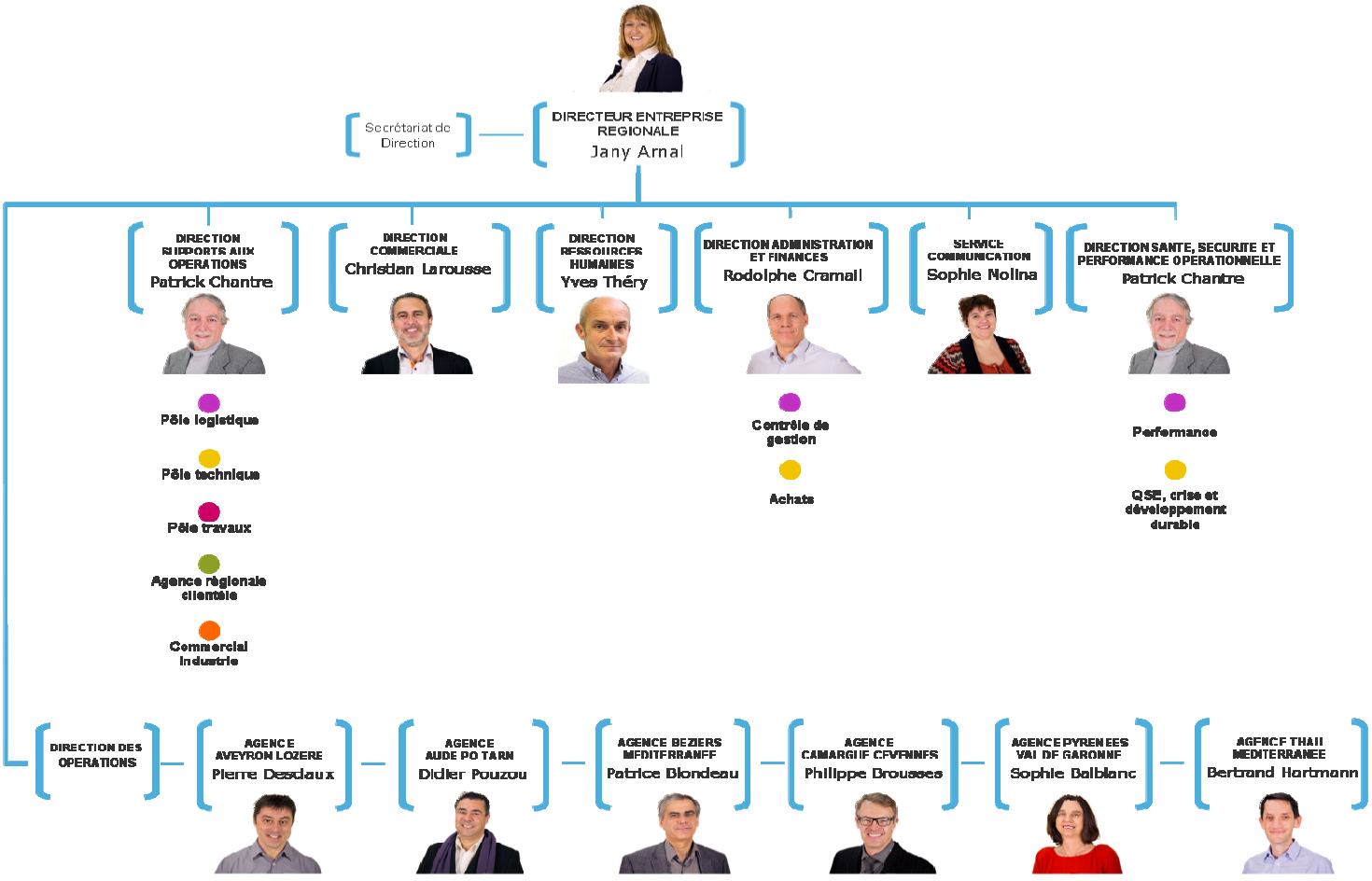
Le périmètre d'activité s'étend sur 14 départements au travers des régions administratives du Languedoc Roussillon et du Midi-Pyrénées (ainsi que le département du Lot et Garonne).

Six agences territoriales forment un réseau de 32 implantations locales de notre personnel :

- Aude Pyrénées Orientales Tarn (Carcassonne), avec 92 agents,
- Aveyron Lozère (Onet le Château), avec 36 agents,
- Camargue Cévennes (Le Grau du Roi), avec 71 agents,
- Béziers Méditerranée (Béziers), avec 68 agents,
- Pyrénées Val de Garonne (Quinte Fonsegrives, à côté de Toulouse), avec 56 agents,
- Thau Méditerranée (Agde), avec 87 agents.



L'organisation



Nos experts

L'AGENCE CLIENTELE (81 personnes)
Des professionnels au contact des clients, avec un service de proximité. Parmi les équipes, un Pôle est implanté au Polygone rive gauche de Béziers pour l'accueil téléphonique et le traitement des courriers.

LE POLE TECHNIQUE (52 personnes)
Les experts métiers apportent des solutions concrètes pour la bonne marche des infrastructures qui nous sont confiées par les collectivités. Ils permettent de soutenir les agences dans le développement de nouveaux projets (contrat de concession pour une nouvelle usine par exemple), le suivi de la législation, la consolidation de données techniques, etc.

Un laboratoire national basé à Béziers
Ce laboratoire détient l'accréditation COFRAC.

Enregistrement, analyse des échantillons, validation des résultats et édition des bulletins d'analyse, … Ce laboratoire est aussi mobilisable 24h/24 en situation de gestion de croise sanitaire. Il est aussi renforcé en période estivale, pour effectuer les prestations de surveillance de la Qualité des eaux de baignade.

LE POLE LOGISTIQUE (26 personnes)
La Logistique est un maillon essentiel du bon fonctionnement de nos exploitations : la gestion des magasins pour un approvisionnement des chantiers et l'ordonnancement des équipes d'intervention pour optimiser les déplacements et la gestion des urgences.

L'AGENCE TRAVAUX (13 personnes)
Son activité est dédiée aux appels d'offre dans le domaine de la construction de petites stations d'épuration (jusqu'à 10 000 eq-hbts), de suppresseurs et postes de relèvement, de systèmes de traitements d'eau.

DES EXPERTS EN PLUS (46 personnes)
Regroupés au siège de Béziers, ces experts exercent leurs compétences en Ressources Humaines, prévention des risques, management de la qualité, communication, contrôle de gestion, achats, commercial, compétitivité, assurances.

Innover et agir concrètement pour une économie circulaire de la ressource

ECONOMISER LES RESSOURCES

Des techniques modernes pour maîtriser le rendement des réseaux et permettre aux consommateurs de piloter leurs consommations (municipaux, particuliers, professionnels, estivants).

> 441 capteurs acoustiques (les grandes oreilles) en service ou en cours de pose sur les réseaux d'eau. Ainsi, même invisible à l'œil nu, toute nouvelle fuite est localisée et réparée dans les plus brefs délais. L'eau ne s'écoule plus de longues semaines sous nos pieds et le patrimoine public enterré est encore mieux préservé.

> 90 700 compteurs télérelevés ou en cours d'équipement permettent d'enregistrer en continu les consommations des particuliers, mais aussi des installations publiques (piscine, stade, etc.). En cas de consommation anormale, une alerte fuite est envoyée par mail ou par sms : ainsi chacun peut réagir rapidement pour trouver et réparer une fuite sur son installation, éviter un surcoût important de consommation, voire un dégât des eaux.

VEILLER SUR LA QUALITE DES MILIEUX AQUATIQUES

Les techniques d'assainissement évoluent avec le renforcement de la réglementation… il faut regarder au-delà des stations d'épuration.

> Des stations d'épuration nouvelle génération dotées d'un « bioréacteur à membranes » : l'eau est aspirée au travers des pores des membranes (10 000 fois inférieur aux pores de la peau) qui filtrent les très fines particules et même les bactéries et de nombreux virus. La qualité de l'eau, une fois traitée, respecte les exigences pour la classer en « eau de baignade ».

> Le management environnemental consiste à réaliser des mesures grâce à des équipements installés sur le réseau et dans le milieu naturel. C'est une surveillance de la qualité du milieu à grande échelle, tenant compte de tous les impacts possible des activités humaines, et de leurs pollutions. Le management environnemental a été développé grandeur nature par Suez Environnement pour préserver la lagune de Thau.

> La Directive Cadre sur l'Eau a pour ambition d'aboutir à un haut niveau de protection des milieux aquatiques en définissant un objectif de bon état de l'ensemble des masses d'eau à l'horizon 2015 et la suppression des substances dangereuses d'ici 2021. L'intérêt se focalise actuellement sur les micropolluants (perturbateurs endocriniens, résidus de médicaments, …). Face à cette situation, il faut revoir et optimiser nos systèmes épuratoires en fonction de la vulnérabilité du milieu récepteur. Il faut imaginer de nouveaux traitements entre le système épuratoire et le milieu

naturel. La « Zone Libellule », zone de « LIberté Biologique Et de LUtte contre les poLluants Emergents » est le premier concept regroupant un maximum d'habitats faunistiques et floristiques endémiques permettant, à un coût économique acceptable, une réduction notable des micropolluants dans l'environnement. Il est né ici dans l'Hérault.

CREER DE NOUVELLES RESSOURCES

> L'évolution récente de la législation va permettre d'utiliser les eaux usées traitées par membranes : cette eau, filtrée et de très bonne qualité, peut servir pour l'arrosage (espaces verts, golfs) et le nettoyage les canalisations d'assainissement par les hydrocureurs. C'est le « RE-USE » ou réutilisation des eaux usées.
> La récupération de la chaleur des eaux usées permet de chauffer des bâtiments publics comme les piscines à partir des conduites importantes de collecte des eaux usées, c'est la technologie degré bleu. De la même façon, le « step stream » récupère la chaleur sur les stations d'épuration pour chauffer les bâtiments à proximité.
> Les unités de traitement des sables sur les stations d'épuration de Sète, du Grau du Roi et de Tarbes permettent de laver et recycler les sables issus des curages des réseaux. Réhabilités, ces sables redeviennent une matière première, en remblais par exemple.

L'ENTREPRISE REGIONALE

NOS MOYENS LOGISTIQUES

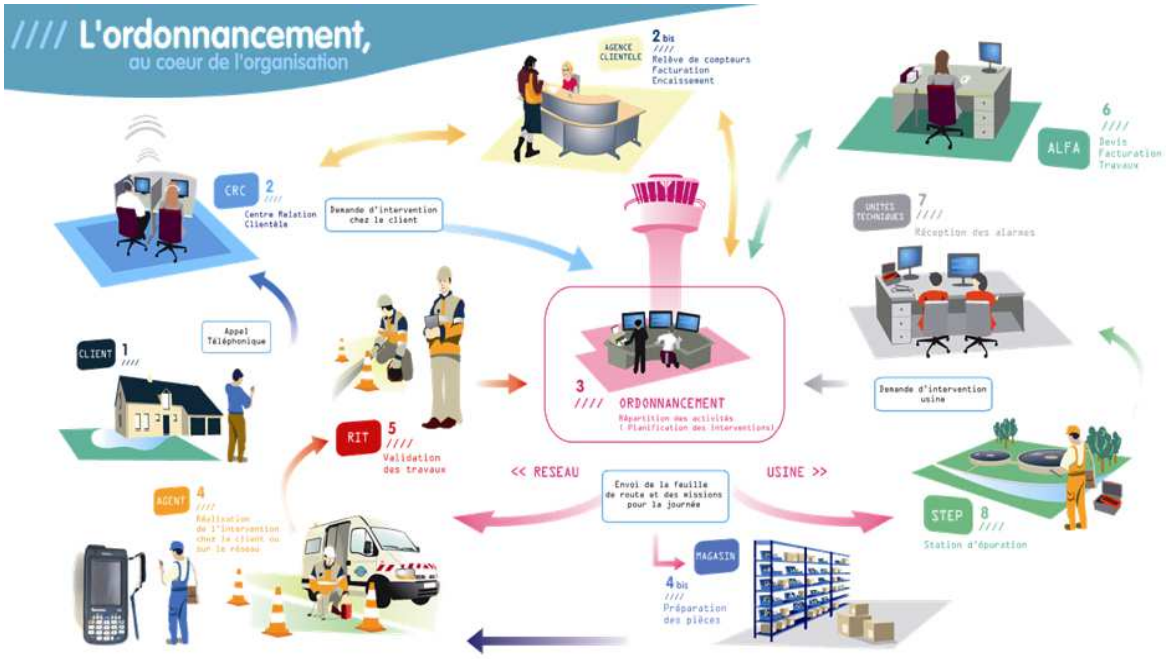
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives…).

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 :

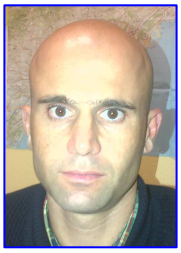
- une optimisation des moyens disponibles,
- une bonne coordination entre les différents services ou entités concernés (équipes d'intervention, sous-traitants, etc…),
- une communication facilitée avec les collectivités.



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.

L'ORGANISATION SPECIFIQUE POUR VOTRE CONTRAT

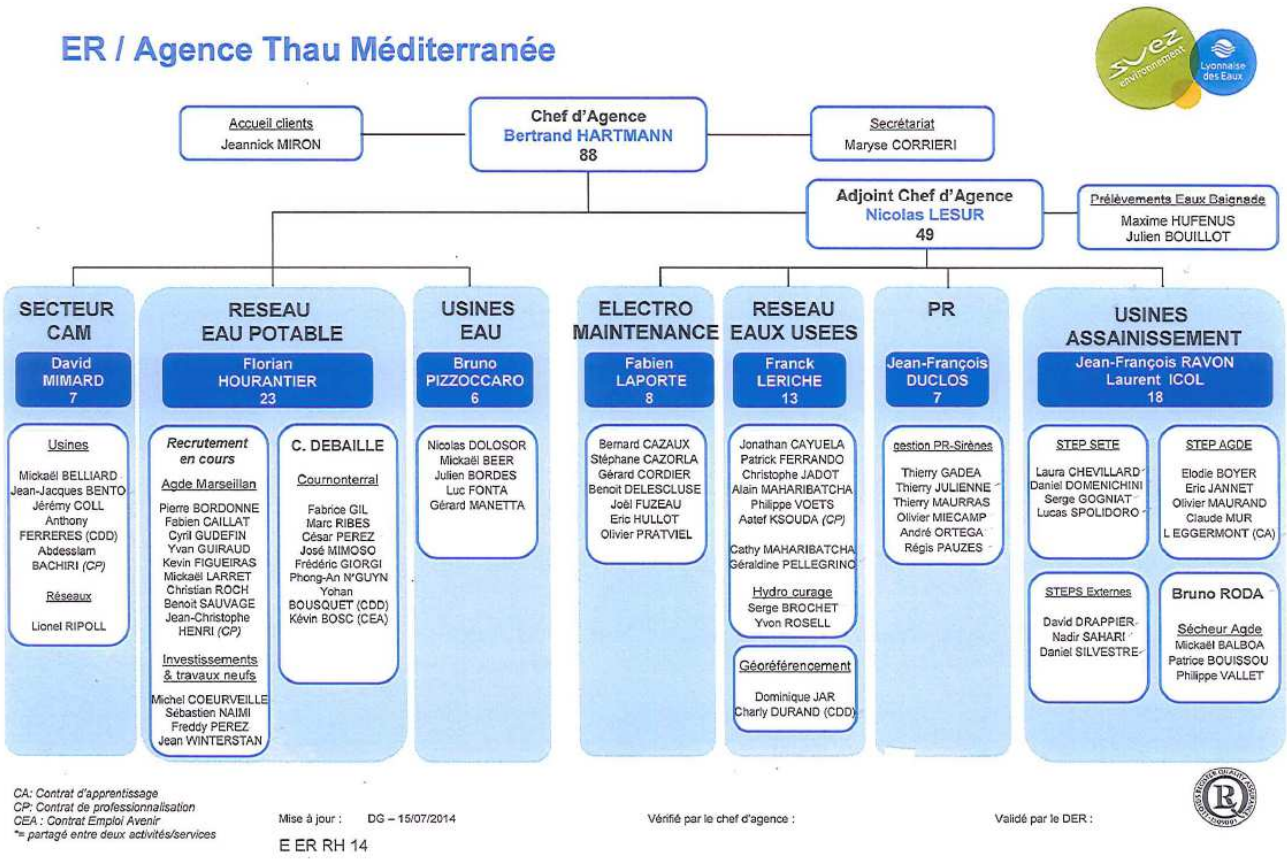
Bertrand HARTMANN
Chef de l'Agence Thau Méditerranée



Nicolas LESUR
Adjoint au Chef d'Agence

Pour manager les équipes d'exploitation sur le territoire du Syndicat du Bas Languedoc, Bertrand Hartmann est entouré de :

- Bruno Pizzoccaro : responsable usines eau potable
- Florian Hourantier : responsable réseaux eau potable secteur de Marseillan
- Claude Debaille : responsable réseaux eau potable secteur de Pignan
- David Mimard : responsable Assainissement secteur de Pignan
- Fabien Laporte : responsable maintenance électromécanique.



Nombre de contrats	Nombre de clients		Installations	
	Eau potable	Assainissement	Eau potable	Assainissement
21 (DSP)	58 315	69 349	78 (réservoirs, usines, surpresseurs….)	17 step, 2 lagunes, 1 centrale S/vide et 238 PR

Le chef d'agence, Bertrand HARTMANN, dispose des moyens et de l'autorité pour prendre toute décision relative aux obligations contractuelles et à la satisfaction des clients.

Le personnel de l'agence Thau Méditerranée est constitué d'une équipe de 87 personnes : 73 agents d'exécution, 12 agents de maîtrise et 2 cadres. Des équipes autonomes, avec l'ensemble du matériel nécessaire pour réaliser les interventions, sont basées à Agde, Marseillan, Cournonterral et à Sète.

Cette répartition géographique permet de réduire les temps d'intervention aussi bien pendant les périodes ouvrées que lors des périodes d'astreinte.

Les agents sont joignables à tout moment et munis de téléphones portables. Les équipes d'intervention sont joignables par GPRS sur Pocket PC.

Le personnel de l'agence bénéficie du soutien logistique du pôle Environnement du groupe SUEZ, de l'ensemble des services support de Lyonnaise des Eaux et plus localement, des compétences disponibles au sein de l'Entreprise Régionale Pyrénées Méditerranée (service clientèle, expertise eau et assainissement, services administratifs, gestion de patrimoine).

L'agence gère l'ensemble des contrats de l'Hérault de l'Entreprise Régionale Pyrénées Méditerranée à l'exception des contrats de la Communauté d'Agglomération Béziers Méditerranée.

ADMINISTRATION DE L'AGENCE

Une assistante.

LE SERVICE RESEAUX EAU POTABLE

Activités : Gestion et exploitation des réseaux d'eau potable– recherche de fuites sur canalisations et branchements – réalisation de travaux neufs eau et assainissement – réalisation des projets d'investissements (canalisations, branchements plomb, amélioration de réseaux) – gestion des poteaux d'incendie – campagnes de renouvellement des compteurs – contrôle des réseaux et branchements – réception de travaux neufs – coordination avec les services municipaux.

INTERVENANT SUR LE SECTEUR D'AGDE

Responsable Réseaux : Franck Leriche

Moyens humains : 8 personnes.
Moyens techniques : 2 fourgons d'intervention avec l'outillage associé, 3 véhicules légers, 2 minipelles, 3 camions, tablettes informatiques portables, équipement de perçage en charge de canalisation, appareil de désinfection canalisations et branchements, outillage divers (pilonneuses, pompes, …), un rabattement de nappe.

INTERVENANT SUR LE SECTEUR SBL

Responsable Réseaux : Florian Hourantier

Moyens humains : 14 personnes
Moyens techniques : 4 fourgons d'intervention avec l'outillage associé, 4 véhicules légers d'intervention, 1 véhicule léger d'intervention équipé mesure de poteau d'incendie, 2 véhicules légers, 2 mini pelles 3,5T et 5T + BRH, 1 camion benne, 1 poids lourd 19Tpoli-benne, 1 poids lourd 12T poli-benne, 1 compresseur, tablettes informatiques, équipement de perçage en charge de canalisation, outillage divers (pilonneuses, pompes, feux, etc ….).

LE SERVICE RESEAUX ASSAINISSEMENT

Activités : Exploitation des réseaux d'eaux usées - contrôle des réseaux et branchements, autosurveillance des réseaux d'assainissement - réception de travaux neuf - coordination avec les services techniques municipaux - réalisation de travaux neufs assainissement – enquêtes de conformité (domestiques, industries et métiers de bouche) – hydrocureur – test à la fumée.

INTERVENANT SUR LE SECTEUR D'AGDE

Responsable Réseaux : Franck Leriche
Moyens humains : 2 personnes.
Moyens techniques : une caméra portable pour inspection vidéo des réseaux et des branchements – équipements pour visite de collecteurs (trépieds, treuils, poulies anti-chute) – détecteurs de gaz (4 fonctions) 1 véhicule léger d'intervention – 1 vidéo périscope.

INTERVENANT SUR LE SECTEUR DE SETE

Responsable : Jean François Duclos

Moyens humains : 8 personnes
Moyens techniques : 4 fourgons d'intervention avec l'outillage associé et pompe HP, 1 fourgon d'intervention avec outillage associé, 2 véhicules légers d'intervention, 1 fourgon équipé pour l'inspection des réseaux (caméra + vidéo périscope), 1 camion hydrocureur, Tablettes informatiques portables, Détecteurs de gaz (4 fonctions).

LE SERVICE USINES EAU POTABLE

Activités : exploitation et gestion d'usines de production et de traitement d'eau – Coordination avec l'ARS

Responsable Usines Eau Potable : Bruno Pizzoccaro
Moyens Humains : 6 personnes
Moyens Techniques : 2 véhicules légers d'intervention, 2 utilitaires, 2 fourgons d'interventions avec l'outillage associé.

LE SERVICE USINES ASSAINISSEMENT

Activités : exploitation et gestion des stations d'épuration – exploitation et gestion d'un sécheur - exploitation et gestion des postes de relèvement – autosurveillance des stations d'épuration – autosurveillance des réseaux d'eaux usées – surveillance des eaux de baignades – process eaux usées et boues – suivi agronomique, analyse des boues – analyses de terrain – coordination avec les services de l'Etat (DDA, DDASS, SATESE, Agence de l'Eau) –

INTERVENANT SUR LE SECTEUR AGDE

Responsable : Jean François Ravon

Moyens humains : 12 personnes.
Moyens techniques : 3 véhicules légers d'intervention, 1 camions grue, 1 chargeur.
Périmètre d'intervention : Communauté d'Agglomération Hérault Méditerranée et des Hauts Cantons

INTERVENANT SUR LE SECTEUR THAU

Responsable : Laurent Icol
Moyens humains : 6 personnes
Moyens techniques : 2 fourgons d'interventions avec l'outillage associé, 1 véhicule utilitaire
Périmètre d'intervention : Communauté d'Agglomération Thau Méditerranée.

INTERVENANT SUR LE SECTEUR CAM

Responsable : David Mimard
Moyens humains : 6 personnes
Moyens techniques : 1 fourgon VL équipé pour les débouchages de branchements et pour le passage caméra des branchements.
Périmètre d'intervention : Communauté d'Agglomération de Montpellier Ouest.
Activités : Exploitation des réseaux d'eaux usées - contrôle des réseaux et branchements, autosurveillance des réseaux d'assainissement - réception de travaux neuf - coordination avec les services techniques municipaux - réalisation de travaux neufs assainissement.

LE SERVICE ENQUETES DEVIS ET TRAVAUX

Responsable : Franck Leriche
Moyens Humains : 7 personnes

Activités : Contacts clients pour définir son besoin – prise de rendez-vous – devis – réalisation travaux neufs eau potable et eaux usées – réception – renouvellement conduites, branchements, accessoires.

LE SERVICE MAINTENANCE ELECTROMECANIQUE

Responsable : Fabien Laporte
Moyens Humains : 7 personnes (l'équipe est ordonnancé sur Neptune et via les POTE)
Moyens techniques : 2 camions grues – 2 véhicules légers équipés – 2 véhicules moyens (petits fourgons) équipés du matériel associé –1 fourgon mécanique.

ACTIVITES : Assurer la maintenance préventive et curative des équipements électromécaniques du parc de l'agence. Participer aux travaux neufs et de renouvellement – Assurer l'astreinte électromécanique sur le secteur Agathois – Etre force de propositions techniques pour l'amélioration des usines sur le territoire de l'agence.

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 :

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

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.

Suez environnement a rédigé un plan de secours spécifique pour le Syndicat du Bas Languedoc. Il décrit le fonctionnement des ouvrages et du réseau et prévoit l'ensemble des dispositifs de secours pour palier les crises mineures ou majeures qui pourraient survenir.

L'APPARTENANCE A UN GROUPE D'ENVERGURE MONDIALE

Le service bénéficie directement ou indirectement de l'expertise technique de Lyonnaise des Eaux et plus largement du Groupe Suez Environnement 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

LA RELATION CLIENTELE

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 Béziers** permet aux clients d'avoir une réponse en ligne à toutes leurs questions administratives ou techniques. La formation permanente de nos téléconseillers permet d'assurer à nos clients un service de qualité.
Le Centre 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 401 124 (appel non surtaxé)

L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS

Pour les clients préférant avoir un contact direct avec un de nos responsables clientèles, SUEZ environnement dispose de deux bureaux d'accueil sur :

La Commune de Marseillan (route de Bessan) ou nos bureaux sont ouverts au public du lundi au vendredi de 09 h à 12 h et de 14 h à 16h

Et

La Commune de Cournonterral (Espace d'Activité de la Barthe Bât N°6 Chemin de la Barthe) ou nos bureaux sont ouverts au public les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 09 h à 12 h .

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.

LE SITE INTERNET ET L'INFORMATION CLIENT

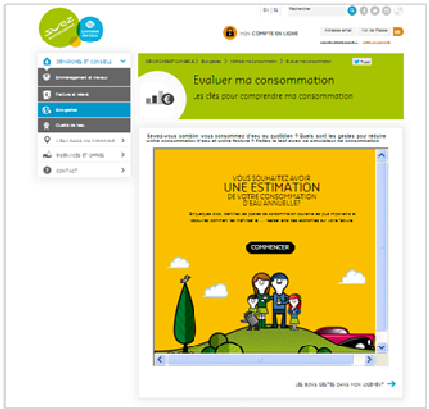
Pour répondre à la demande croissante des Français d'accéder facilement aux informations sur l'eau, SUEZ environnement a lancé en 2013 un nouveau site internet www.lyonnaise-des-eaux.fr pour « Tout Savoir Sur Mon Eau ».

Ce site a reçu en octobre 2014 la Palme « Initiative et Territoires » de l'Agence de la Relation client.

Il offre au client consommateur un accès facile (à partir d'un ordinateur, d'un smartphone ou d'une tablette) :

- **aux données relatives à l'eau dans sa commune : qualité, travaux, parcours de l'eau etc.**

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

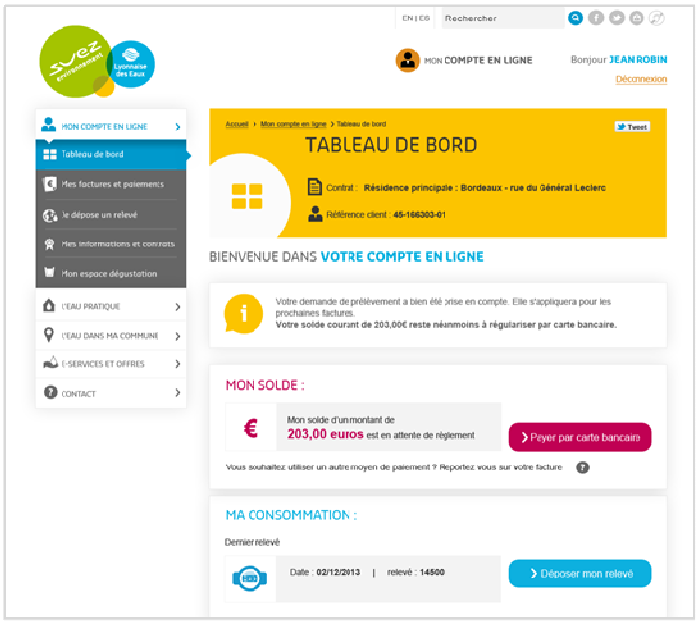


« Mon compte en ligne » espace personnel et sécurisé, disponible 24/24 7/7 et en toute mobilité (accessible également depuis un smartphone ou une tablette) :

- **Gestion autonome du contrat**
  - Accès aux données personnelles (nom du contrat / téléphone fixe et mobile / adresse de facturation)
  - Visualisation des factures et possibilité de téléchargement
  - Visualisation historique des paiements
  - Suivi des consommations (consommations facturées / télérelevés)

- **Transactions / souscriptions**
  - Paiement Carte Bancaire sécurisé
  - Relevé de compteur
  - Souscription au prélèvement automatique / mensuel
  - Souscription e-facture

- **Demandes / Contacts**
  - Abonnement (emménagement) / résiliation (déménagement)
  - Demande de devis (travaux)
  - Demande d'information / réclamation
  - Avatar (conseiller virtuel)



NOTRE DEMARCHE QUALITE

NOTRE VISION EST RESOLUMENT ORIENTEE VERS NOS CLIENTS, COLLECTIVITES, PROFESSIONNELS ET PARTICULIERS, INDUSTRIELS ET AGRICULTEURS, …
NOUS DEVONS SANS CESSE IMAGINER DE NOUVEAUX SERVICES ET DE NOUVELLES SOLUTIONS POUR REPONDRE A LEURS ATTENTES, NOTAMMENT DANS LE DOMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE.
NOTRE POLITIQUE QUALITE, SECURITE, ENVIRONNEMENT DOIT Y CONTRIBUER AVEC LES FEMMES ET LES HOMMES DE L'ENTREPRISE.

Suez environnement a développé un système de management de la qualité certifié pour son périmètre national. L'objectif de la mise en œuvre de la norme ISO 9001 est de répondre aux attentes de nos clients internes et externes tout en améliorant nos **performances économiques** et gagner en **efficacité**.
Trois grands piliers de cette démarche sont :

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

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :

- production et distribution d'eau potable 24h/24
- collecte et traitement des effluents
- travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement
- irrigation et gestion des milieux naturels
- entretien et dépollution de plans d'eau
- gestion de réseaux d'irrigation
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement
- gestion des services à la clientèle
- formation professionnelle pour le développement des compétences
- étalonnage et contrôle des compteurs d'eau
- conception, réalisation et installation d'Usines de traitement par Ultra Filtration.

NOTRE ORGANISATION

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

NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

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

POUR ALLER PLUS LOIN

A cette structure de base, structurante, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de l'énergie (ISO 50001), de la santé sécurité au travail (OHSAS 18001 ou MASE), …. en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons. Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

NOTRE DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE

UNE DEMARCHE INSCRITE DANS UNE POLITIQUE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

NOTRE OBJECTIF

Suez environnement a développé un système de management de l'environnement certifié, selon la norme ISO 14001, au niveau des Entreprises Régionales pour chacun de nos contrats. Notre objectif est de faire de la production d'eau potable et de l'assainissement un facteur de développement durable des territoires en mettant en œuvre une démarche de gestion préventive du risque environnemental.

UNE DEMARCHE PARTENARIALE

La mise en œuvre d'un système de management de l'environnement, selon la norme ISO 14001, permet à la collectivité et à Lyonnaise des Eaux :

- d'assurer :
  - une protection renforcée de l'environnement, notamment par la prévention des pollutions et risques
  - une vérification de la conformité du service avec l'ensemble de la réglementation en vigueur
  - une amélioration progressive et en continu de ses installations

- de développer un véritable outil de dialogue, renforçant la confiance des partenaires, celle des riverains, des associations de protection de l'environnement…
  - un outil de maîtrise des coûts
  - un outil de mobilisation des collaborateurs autour d'un projet commun
  - un outil d'anticipation du volet environnemental du développement durable
  - un signe fort de l'implication de la collectivité dans la protection de l'environnement et donc un vecteur d'image important démontrant son engagement citoyen

LES GRANDES PHASES DE LA MISE EN ŒUVRE D'UN SYSTEME DE MANAGEMENT DE L'ENVIRONNEMENT

La mise en place d'un Système de Management Environnemental, s'appuyant sur le principe de l'amélioration continue, est une démarche comportant 3 grandes phases :

- la réalisation de l'analyse environnementale contenant la hiérarchisation des aspects et impacts environnementaux et le plan de management environnemental associé
- la définition des éléments constituant le Système de Management Environnemental à partir de cette analyse
- la mise en œuvre et le suivi du Système de Management Environnemental

L'EXPERIENCE DE SUEZ environnement

Depuis de nombreuses années, les équipes de Lyonnaise des Eaux ont mis en place, auprès des collectivités et industriels, des systèmes de management environnemental concernant tout ou partie du service de l'eau (production, traitement…) et du service de l'assainissement (réseau, stations d'épuration, traitement des boues…). L'expérience ainsi acquise a permis de développer une expertise spécifique dans les différents domaines concernés : études préalables, analyse et prévention des risques, audits environnementaux et certification.

NOTRE DEMARCHE DEVELOPPEMENT 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 environnement 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, Suez environnement **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.fr 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 Agir pour la Ressource en eau couvre 5 thématiques :
réduire l'impact de l'activité humaine sur la ressource en eau
favoriser le bon état écologique des masses d'eau pour mieux préserver l'environnement et la biodiversité
partager les données sur l'eau pour rendre accessibles à tous, les informations sur la ressource
anticiper les conséquences du changement climatique sur la ressource en eau
mieux intégrer les enjeux liés à l'eau dans les aménagements urbains

Le Programme est piloté par un comité stratégique pluridisciplinaire co-présidé par Philippe Maillard et Serge Lepeltier, Ministre de l'Ecologie et du Développement durable (2004-2005), actuellement Président de l'Académie de l'Eau.

La première édition de l'appel à projets a été lancée le 29 septembre 2014. Près de 70 porteurs de projets se sont mobilisés pour y répondre : associations, PME, universitaires, répartis sur les différentes régions françaises.

Par ailleurs, depuis 2006, Suez environnement 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 porté sur l'année 2013. 2014 a été l'occasion de faire évoluer les engagements pour y intégrer de nouveaux aspects de la politique Développement durable de Lyonnaise des Eaux, et faire ressortir davantage certains éléments-clés de cette approche, en particulier, les démarches Employeur responsable et Achats responsables. Une prochaine évaluation a lieu début 2015.

L'INVENTAIRE DU PATRIMOINE

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

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

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

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

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

LES BIENS DE RETOUR

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

LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT

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

Inventaire - Equipement et Génie Civil		
Type de site	**Communes**	**Capacité**
Captages	12 à Florensac	450m/³h chacun
	2 à Pinet	50m³/h chacun
	3 à Saint Jean de Védas	2 de 150 m³/h, 1 de 300m/³h.
	Boulidou	180m³/h
	Olivet	300m³/h
	Montagnac	100m³/h
	Bessilles	60m³/h
Usines de production	Florensac*	6 000m³/h
	Pinet	2 X 52m3/h
	St Jean de Vedas	450m³/h
	Boulidou	180m³/h
	Le Touat (Pignan)	300m³/h
	Montagnac	100m³/h
	Bessilles	60m³/h
	Fabregues UTEP	1 250m³/h

**Capacité nominale de l'usine lorsque le tuyau de Florensac à Balaruc sera complètement en DN 1000 et lorsque la demande sur Agde sera suffisante.*

LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS

Les châteaux d'eau et réservoir disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire - Equipement et Génie Civil		
Type de site	**Communes**	**Capacité**
Réservoirs	Agde Mont Saint Loup	20 000m³
	Balaruc	15 000m³
	Bouzigues Bâche reprise	500m³
	Bouzigues haut service	250m³
	Cournonsec neuf	500m³
	Cournonsec ancien	150m³
	Cournonterral Sainte Cécile	4 500m³
	Cournonterral Fertalière	500m³
	Fabrègues la Gardiole	10 000m³
	Fabrègues Autoroute	500m³
	Florensac bâche	700m³
	Gigean autoroute	1 500m³
	Loupian sur tour	500m³
	Loupian la Garrigue	350m³
	Marseillan sur tour	1 500m³
	Mireval Larzat	600m³
	Montagnac	2 254m³
	Montagnac Bessilles	300m³
	Montbazin le Village	500m³
	Murviel les Montpellier les Ifs	150m³
	Murviel les Montpellier Clapissous	500m³
	Pignan Gardies	1 500m³
	Pignan Village	500m³
	Pignan Touat	200m³
	Pinet la Font Française	400m³
	Poussan sur Tour	400m³
	Saint Georges d'Orques la Cadelle	1 000m³
	Saint Georges d'Orques la Gouyronne	2 000m³
	Saint Jean de Védas bâche	300m³
	Saussan sur Tour	200m³
	Vic la Gardiole Garrigues	1 500m³
	Villeveyrac sur Tour	600m³
	Villeveyrac bâche	200m³
	TOTAL	**69 554m³**

LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE

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

Inventaire - Equipement et Génie Civil		
Type de site	**Communes**	**Capacité**
Surpresseurs	Loupian RN 113	150m³/h
	Villeveyrac	80m³/h
	Bouzigues "Clavades"	50m³/h
	Montbazin	15m³/h
	Cournonsec "Ecoles"	70m³/h
	Cournonsec "Maréchal"	60m³/h
	Cournonterral "Taillade"	40m³/h
	Murviel "Ifs"	45m³/h
	Saint Georges d'Orques les Jangles	100m³/h
	Saussan	60m³/h
	Gigean Réservoir	60m³/h
	Poussan réservoir surpresseur	110m³/h
	Pignan le Touat	300m³/h
	Montagnac Réservoir	60m³/h
	Montagnac Cave Coopérative	30m³/h
Station de reprise	Issanka	650m³/h
	Saint Martin	550m³/h
	Sainte Cécile	360m³/h
	Pomerols/Pinet	50m³/h

LES CANALISATIONS

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

Répartition de la longueur du réseau par diamètre de canalisations et nature de matériau (ml) 2014							
Diamètre/ Nature	**<50 mm**	**50-99 mm**	**100-199 mm**	**200-300 mm**	**> 300 mm**	**Inconnu**	**Total**
Acier			74,00		5 341,00		**5 415,00**
Fonte ductile	312,00	28 852,00	273 450,00	78 629,00	94 749,00	1 122,00	**477 114,00**
Fonte grise	383,00	29 861,00	61 141,00	25 877,00	15 461,00	548,00	**133 271,00**
Fonte indéterminée	97,00	4 249,00	17 303,00	2 855,00	142,00	1 100,00	**25 746,00**
PE bandes bleues	251,00	1 980,00	289,00	41,00	98,00		**2 659,00**
PE noir	1 152,00	2 460,00	1 570,00				**5 182,00**
PVC Bi-orienté			110,00				**110,00**
PVC Classique	1 948,00	28 430,00	72 012,00	19 280,00	108,00	219,00	**121 997,00**
Plomb	32,00						**32,00**
Inconnu					221,00	743,00	**964,00**
Total	**4 175,00**	**95 832,00**	**425 949,00**	**126 682,00**	**116 120,00**	**3 732,00**	**772 490,00**

Travaux prévus par le délégataire pour 2015

Le délégataire s'engage à réaliser en 2015 les travaux de renouvellement nécessaires au bon fonctionnement des installations, conformément à ses obligations contractuelles.

LES BIENS DE REPRISE

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

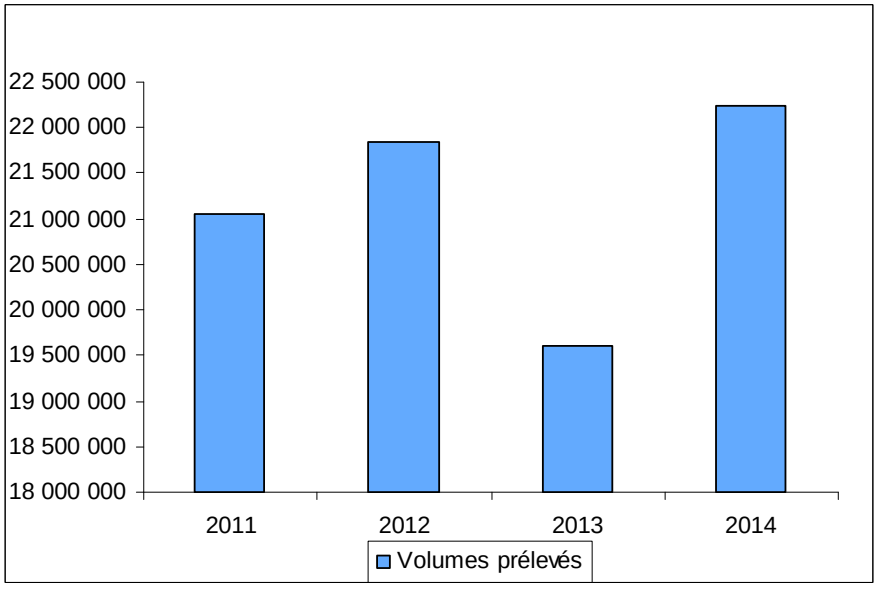
LE BILAN HYDRAULIQUE

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

LES VOLUMES PRELEVES

Volumes prélevés par nature de ressources (m3)					
	Nature de la ressource	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**
Ressource Florensac	Usine de production	19 666 720	19 224 948	17 446 225	20 048 587
Ressource St Jean de Védas	Usine de production	1 092 933	579 375	98 227	54 315
Ressource Boulidou	Forage	0	83 635	122 109	89 068
Ressource Olivet	Forage	170 798	289 066	192 218	0
Ressource Pinet	Forage	119 379	134 065	111 896	117 055
Montagnac	Forage		265 051	269 405	300 109
Utep Fabrègues*	achat d'eau BRL		1 253 596	1 348 804	1 624 951
Montagnac Bessilles	Forage		20 212	12 746	12 650
Total des volumes prélevés		**21 049 830**	**21 849 948**	**19 601 630**	**22 246 735**

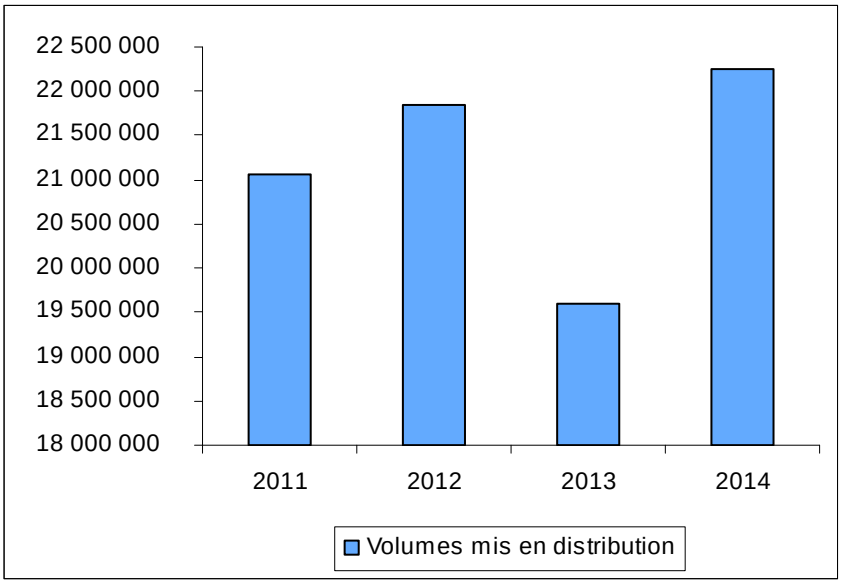
Pas de prélèvement sur l'Olivet du fait du niveau trop bas de la nappe.



LES VOLUMES MIS EN DISTRIBUTION ANNEE CIVILE

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable mis en distribution ces dernières années. Le volume mis en distribution correspond au volume d'eau introduit dans le réseau de distribution d'eau potable. Il est égal au volume produit par les installations du contrat auquel on ajoute les volumes d'eau potable importés (achetés en gros) et auquel on retranche les volumes d'eau potable exportés (vendus en gros). Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

Volumes mis en distribution (m3)				
	2011	**2012**	**2013**	**2014**
Eau produite - Usine	21 049 830	21 849 948	19 601 630	22 246 735
Total volumes produits (A)	**21 049 830**	**21 849 948**	**19 601 630**	**22 246 735**
Total volumes achetés en gros (B)	-	-	-	-
Total volumes vendus en gros (C)	**-**	**-**	**-**	**-**
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	**21 049 830**	**21 849 948**	**19 601 630**	**22 246 735**



LES VOLUMES CONSOMMES AUTORISES

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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

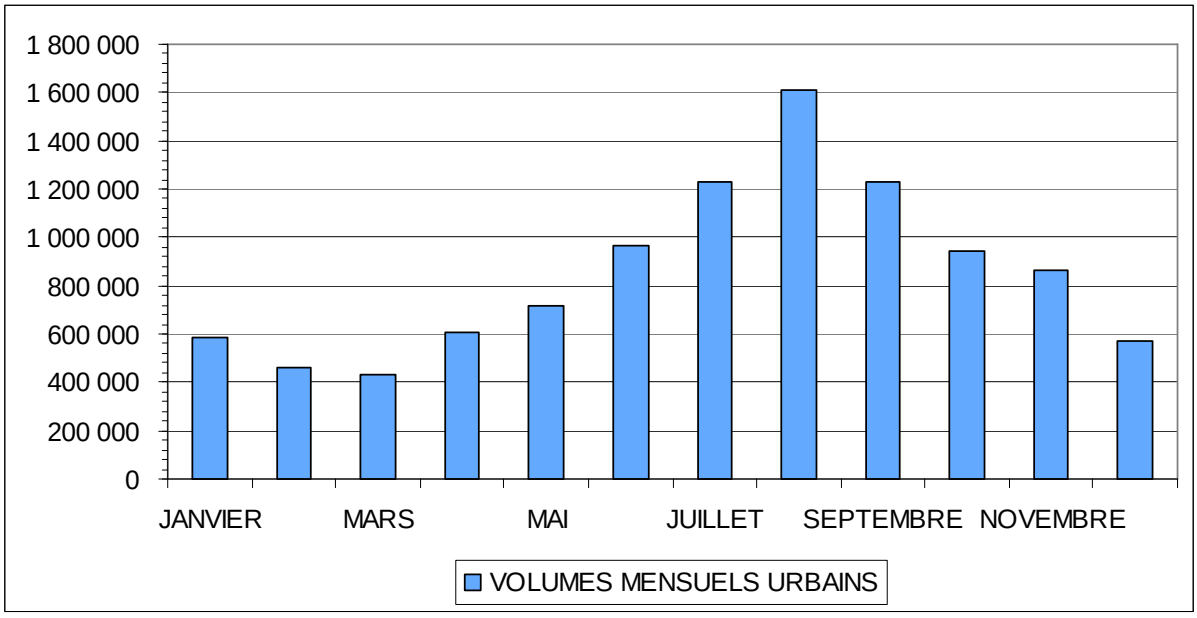
- **Volumes comptabilisés** : ils résultent des relevés des appareils de comptage des abonnés. Ces volumes relevés correspondent aux volumes facturés (incluant les volumes exonérés) et aux volumes dégrevés.
- **Volumes consommés sans comptage** : ces volumes estimés sont ceux consommés par des usagers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

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

Volumes consommés annuels des urbains (vente d'eau en m3)

Volumes consommés annuels des urbains (vente d'eau en m3)

Communes	Volumes en m3
Agde	5 045 132
Sète	2 352 031
Frontignan Balaruc	3 336 621
Mèze	1 042 368
TOTAL	**11 776 152**



VOLUMES CONSOMMES AUTORISES

Volumes consommés (m3)				
	2011	**2012**	**2013**	**2014**
Total volumes comptabilisés (E)	17 093 420	17 621 383	15 699 152	17 232 608
Volumes consommés sans comptage (F)	0	160 000	0	0
Volumes de service du réseau (G)	680 000	630 000	588 000	667 400
Total des volumes consommés autorisés(E+F+G) = (H)	**17 773 420**	**18 411 383**	**16 287 152**	**17 900 008**

E : Volumes comptabilisés

F : volumes consommés sans comptage

G : volume de service

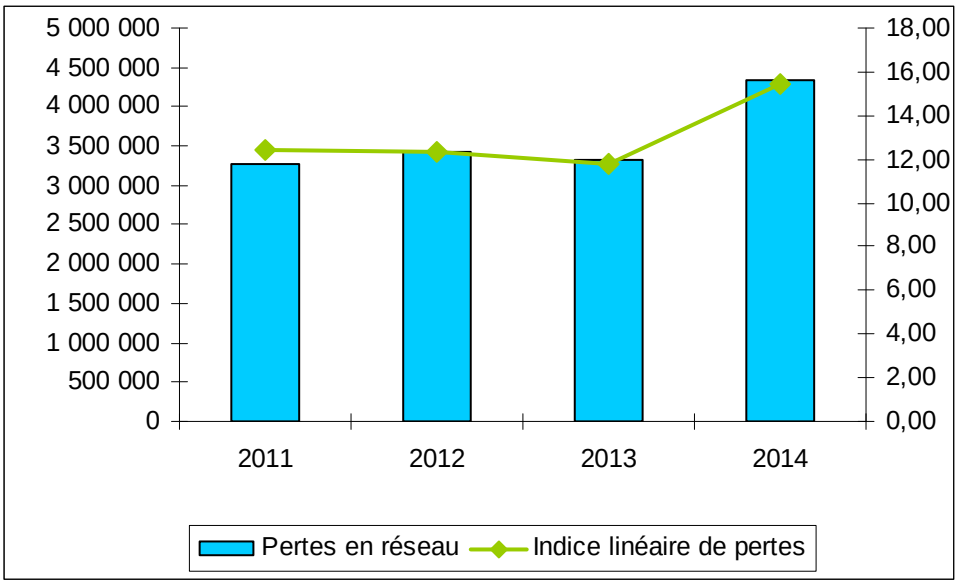
LES PERTES D'EAU POTABLE EN RESEAU SUR PERIODE DE RELEVE

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

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

Pertes en réseau et Indice linéaire de pertes

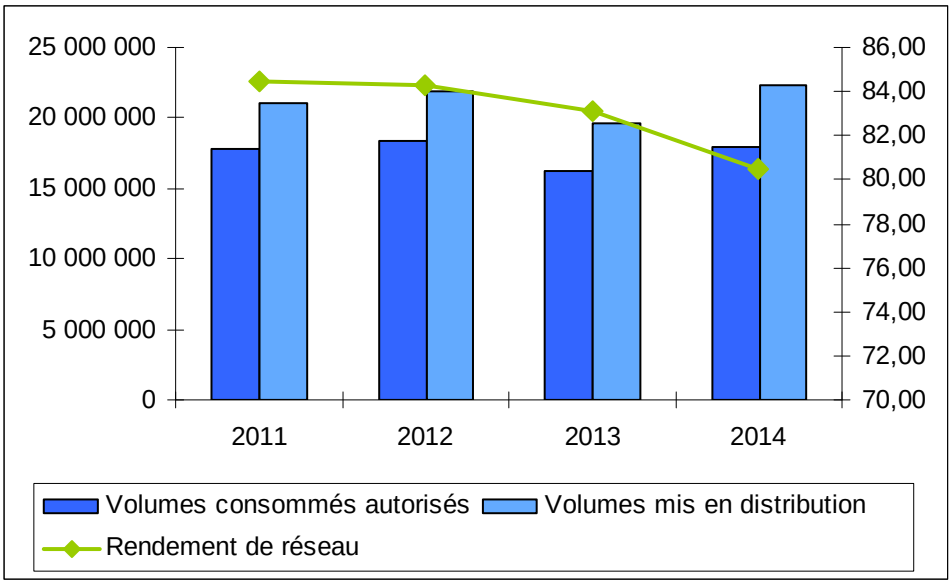
Pertes en réseau (m3) et Indice linéaire de pertes (m3/km/j)				
	2011	**2012**	**2013**	**2014**
Volumes mis en distribution (D)	21 049 830	21 849 948	19 601 630	22 246 735
Volumes consommés autorisés (H)	17 773 420	18 411 383	16 287 152	17 900 008
Total des "Pertes en réseau" (D-H) = (J)	**3 276 410**	**3 438 565**	**3 314 478**	**4 346 727**
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	722,79	764,36	768,18	772,49
Indice linéaire de pertes (J)/(365xL)	**12,42**	**12,32**	**11,82**	**15,42**



LE RENDEMENT DU RESEAU SUR PERIODE DE RELEVE

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

Rendement de réseau (%)				
	2011	**2012**	**2013**	**2014**
Volumes consommés autorisés (m3) (H)	17 773 420	18 411 383	16 287 152	17 900 008
Volumes ventes en gros (m3) (C)	**0**	**0**	**0**	**0**
Volumes produits (m3) (A)	21 049 830	21 849 948	19 601 630	22 246 735
Volumes achetés en gros (m3) (B)				
Rendement de réseau (H+C)/(A+B) (%)	**84,43**	**84,26**	**83,09**	**80,46**



LA QUALITE DE L'EAU

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

LE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'EAU

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

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

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

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

- **Les limites de qualité,** correspondent à la **conformité réglementaire**: pour différents paramètres bactériologiques (Entérocoques et Escherichia Coli,) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, …), le Code de la Santé Publique fixe une valeur maximale. Un dépassement peut impliquer des restrictions de consommations et doit conduire à des solutions de mise en conformité de l'eau distribuée.
  Les références de qualité, correspondent à des **indicateurs établies à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes : il n'est pas obligatoire de respecter ces valeurs du Code de la Santé Publique pour un certain nombre de paramètres bactériologiques (coliformes,…) ou physico-chimiques (turbidité, cuivre, fer total, …). Toutefois un dépassement récurrent pouvant porter atteinte à la santé des personnes, doit conduire à proposer des solutions permettant d'éliminer le problème ainsi mis en évidence.

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

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

LE PLAN VIGIPIRATE

Sur l'ensemble des systèmes d'alimentation en eau potable délégués, l'exploitant a mis en application les mesures gouvernementales exigées par le plan Vigipirate ; parmi les plus significatives :

- un dispositif de sur-chloration pouvant être activé en moins de 3 jours et garantissant une concentration de 0,3 mg/l de chlore libre au point de mise en distribution et 0,1 mg/l de chlore libre en tout point du réseau de distribution,
- la sécurisation et la surveillance des sites industriels,
- la sensibilisation du personnel à la Vigilance

LA RESSOURCE

LA NATURE DES RESSOURCES UTILISEES

CONFORMITÉ DE LA RESSOURCE

Conformité/Référence

Le Décret 2001-1220 fixe deux niveaux d'exigence sur la qualité de l'eau :

seuils de conformité : valeurs limites à respecter, tout dépassement entraîne une non conformité de l'eau.

valeurs de référence : il s'agit de valeurs "guide" plus strictes sur les mêmes paramètres ou portant sur des paramètres complémentaires. Elles permettent de préciser la qualité de l'eau au delà de sa simple conformité. Un dépassement de ces seuils n'entraîne pas de non conformité, et l'eau reste conforme aux exigences pour tous les usages, y compris alimentaires.

Station Filliol à Florensac

L'eau captée provient de la nappe alluviale de l'Hérault. L'exploitation du champ captant a fait l'objet d'un arrêté préfectoral n° 92-II-825 en date du 18 août 1992 qui fixe la limite des périmètres de protection et les débits autorisés maximum (4 000 m^3/h). C'est-à-dire une production maximum autorisée sur 24 h de 96 000m^3.

Station La Lauzette à Saint jean de Védas

Les forages du captage de la Lauzette exploitent un important aquifère karstique dont le magasin est constitué par des calcaires du jurassique supérieur entre 71m et 120m de profondeur. Aucune procédure de DUP pour la protection et l'exploitation des captages n'a été initiée. Ce forage reste en secours si rupture d'approvisionnement BRL et il fonctionne 1/2h/j.

Forage dit du Boulidou à Pignan

L'eau captée provient de l'aquifère du jurassique supérieur représenté par des gros bancs calcaires, la carte hydrogéologique est comparable aux forages de la Lauzette.

Le forage réalisé a été tubé jusqu'à 80m en diamètre 356mm inox, il a été mis en fonctionnement de secours au mois d'août 2006 avec un débit de 180m^3/h et un traitement au chlore gazeux.

Forage de Pinet

La ressource est constituée par une nappe souterraine. Le champ captant de l'Ornezon. Il comporte un forage de reconnaissance et un forage d'exploitation, destinés à l'alimentation en eau potable de la Commune de Pinet.
Le forage est constitué de deux pompes de forage d'un débit d'environ 52m^3/h chacune. Ces pompes refoulent dans le réservoir de Pinet d'une capacité de 400m^3. Une chloration proportionnelle au débit est réalisée à la sortie du forage. Le forage se situe sur la parcelle N°512 du plan cadastral de la Commune, à 260m au Nord de l'autoroute A9. Il capte les niveaux argilo-calcaréo-conglomératiques de l'Eocène inférieur avec des venues d'eaux à côtés différentes. Le forage a une profondeur de 79,50m.

Forage de l'Olivet à Pignan

Le forage est constitué d'une pompe d'un débit de 300m^3/h. Cette pompe refoule sur une cheminée d'équilibre et alimente la station du Touat en gravitaire sur laquelle il existe une bâche de 200m^3. La station du Touat est équipée de deux pompes débitant 300m^3/h qui fonctionnent alternativement.

Forage de la Plaine à Montagnac

Le forage de Montagnac est alimenté par un forage situé le long de la nappe de l'Hérault appelé forage de la Plaine qui alimente le réservoir principal du village. L'exploitation du forage de Montagnac a fait l'objet d'un Arrêté Préfectoral n°2012-II—719. Ce forage est équipé de deux pompes immergées d'un débit de 100m^3/h alimentant le réservoir Village rue du Cabanis d'une capacité de 2 254m^3. Dans le réservoir nous trouvons une station de surpression pour les hauts quartiers d'un débit de 60m^3/h.
L'aire de Bessilles est alimentée par le forge de Belluguettes, l'exploitation du forage a fait l'objet d'un Arrêté Préfectoral n°98-I-3660.

Forage de Béluguettes à Montagnac (Bessilles)

Ce forage est équipé d'une pompe de 60m^3/h alimentant le réservoir de Bessilles d'une capacité de 300m^3.

UTEP de Fabrègues

La station est alimentée par le Bas-Rhône Languedoc (achat d'eau). Le débit reçu peut varier entre 650m^3/h et 1 300m^3/h. La station refoule vers le réservoir de Fabrègues d'une capacité de 10 000m^3. Elle est équipée de 3 pompes de reprise de 625m^3/h chacune, deux seulement pourront fonctionner en simultané pour un débit maximum de 1 250 m^3/h et un traitement au chlore gazeux.

Le système de production d'eau du Syndicat

Le réseau d'adduction et distribution du Syndicat du Bas Languedoc permet d'alimenter 20 communes auxquelles s'ajoutent la vente en gros à 4 Communes ou Collectivités. La liste des Communes et le synoptique sont joints en annexe.
L'ensemble des installations est télé surveillé. Les informations liées au fonctionnement (marche des pompes, pressions, niveau dans les réservoirs) et à la qualité de l'eau (valeurs de résiduel de chlore) sont transmises au superviseur (logiciel TOPKAPI). Des alarmes sont générées automatiquement quand un dysfonctionnement apparaît.

La production de la station André Filliol à Florensac

La station André Filliol se décompose en deux services.

Le service Balaruc est équipé de 2 groupes électropompes en vitesse variable pouvant produire 2 000m^3/h en solo. 1 seul groupe pouvant fonctionner en simultané.
Le service Agde Mt St Loup est équipé de 3 groupes électropompes en vitesse fixe pouvant produire chacun 1 926m^3/h en solo. 2 groupes pouvant fonctionner en simultané.
Sur l'ensemble du site de Florensac la production d'eau potable de pointe de 105 000m^3/j. L'eau est prélevée dans les 12 puits qui composent le champ captant.
Chaque puits est équipé d'une pompe immergée de 450m^3/h. l'eau prélevée arrive dans une bâche tampon de 700m^3. Elle sera ensuite refoulée sur le réseau de transport/distribution par l'un ou l'autre des services :
- Le Service Balaruc alimente la branche nord de l'étang de Thau vers Marseillan. Son fonctionnement est asservi au niveau du réservoir de Balaruc. La capacité de production maximale pour l'instant est de 1 500m^3/h (2 000m^3/h lorsque la canalisation de transport aura été complètement renouvelée).
- Le service Mt St Loup alimente la branche sud de l'étang de Thau vers Agde. Son fonctionnement est asservi au niveau du réservoir du Mont St Loup. La capacité de production maximale est de 4 000m^3/h. Pour l'instant la capacité exploitée est de 3 150m^3/h les besoins ne justifiant pas le plein emploi des ressources.
.

Usine de traitement « Georges Debaille » à Fabrègues

La station est alimentée par un achat d'eau au BRL, d'une capacité nominale de 30 000m^3/j en pointe.
- 3 groupes de reprise de 625m^3/h chacun.
- 2 au maximum peuvent fonctionner en parallèle.

La production de Montagnac

La station de pompage est équipée de deux pompes immergées de 100m^3/h chacune qui ne fonctionne pas en simultanée et qui alimente le réservoir du village d'une capacité de 2 254m^3. Au sein du réservoir sont installés les groupes de surpression pour la partie haute du village capacité 64m^3/h. Le surpresseur de la cave coopérative est alimenté en gravitaire depuis le réservoir principal de deux pompes d'une capacité maximale de 39m^3/h. La base de Bessilles est alimentée par un forage équipé d'une pompe débitant 60m^3/h environ. Elle alimente le réservoir de 300m^3 de Bessilles.

La production de la station la Lauzette à St Jean de Vedas

Le captage de Saint Jean de Védas est équipé de 2 forages de 150m^3/h et 300m^3/h qui refoulent l'eau dans une bâche de 300m³, où un traitement de chlore est injecté. Des pompes de reprise renvoient l'eau vers le réservoir de Fabrègues (10 000 m^3) par une canalisation de 500 mm de diamètre.

La production de Pinet

La production d'eau potable, au lieu-dit l'Ornezon, est assurée par deux forages équipés de deux groupes éléctro-pompe immergés à une profondeur de 35m, débitant chacun 52m^3/h en moyenne. Ce système étant en service depuis juillet 1996. L'eau est directement refoulée dans le réservoir.

Le forage de l'Olivet à Pignan

Le forage de l'Olivet est situé lieu dit l'Olivet Commune de Pignan (numéro de Parcelle 182 section BM). Il a fait l'objet d'une DUP. Le forage a un débit de 300m^3/h et refoule dans une bâche d'équilibre d'une capacité de 25m^3 qui alimente en gravitaire la bâche située sur la station du Touat.
A partir de cette dernière deux pompes de reprise de 300m^3/h chacune refoulent sur le réseau à destination du réservoir de 4 500m^3 de Cournonterral.

Les stations de reprises

Le réseau comporte 4 stations de reprise : Issanka, Saint Martin, Sainte Cécile et Pinet/Pomerols.

Et onze stations de surpression : Loupian, Villeveyrac, Cournonsec, Cournonterral, Murviel les Ifs, les Jangles, Poussan, Montbazin, Bouzigues, Saussan et Montagnac.

Et quinze surpresseurs : Loupian RN 113, Villeveyrac, Bouzigues « Clavalades », Montbazin, Cournonsec « Ecoles, Cournonsec « Maréchal », Cournonterral « Taillade », Murviel « Ifs », St Georges d'Orques « les Jangles », Saussan, Gigean Réservoir, Poussan réservoir surpresseur, Pignan « le Touat », Montagnac réservoir, Montagnac Cave Coopérative.

Etat d'avancement du périmètre de protection						
Désignation des ressources	**0%**	**20%**	**40%**	**60%**	**80%**	**100%**
	Aucune action de protection de la ressource	**Etudes hydrologique et environnementale en cours**	**Avis de l'hydrologue définissant les périmètres de protection et travaux nécessaires**	**Arrêté préfectoral avec déclaration d'utilité publique et validation des périmètres de protection rendu**	**Arrêté préfectoral complément mis en œuvre (terrains acquis, servitudes, travaux terminés)**	**Arrêté préfectoral complètement mis en œuvre et mise en place d'une procédure de suivi**
Station Filliol						100%
Station la Lauzette			40%			
Station de Pinet**					**80%**	
Le Boulidou						Travaux de mise en conformité du traitement 100%
Montagnac*					**80%**	
Montagnac Bessilles						100%
Olivet						100%

**** Travaux de mise en conformité pas fait.***
***** en attente de la récupération de la DUP***

Protection de la ressource		
	2013	**2014**
Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	100% A. Filliol, 40% La Lauzette, 100% Olivet, 100% Boulidou, 80% Montagnac, 80% Pinet	100% A. Filliol, 40% La Lauzette, 100% Olivet, 100% Boulidou, 80% Montagnac, 80% Pinet, 100% Montagnac Bessilles

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

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

Statistiques sur la conformité en ressource							
		Bulletin			Paramètre		
Contrôle	Analyse	Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	5	0	100,00%	10	0	100,00%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	5	0	100,00%	917	0	100,00%
Surveillance	Microbiologique	10	0	100,00%	49	0	100,00%
Surveillance	Physico-chimique	16	0	100,00%	291	0	100,00%

LA PRODUCTION

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

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

Statistiques sur la conformité en production							
		Bulletin			Paramètre		
Contrôle	Analyse	Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	15	0	100,00%	89	0	100,00%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	15	0	100,00%	1 163	0	100,00%
Surveillance	Microbiologique	10	0	100,00%	30	0	100,00%
Surveillance	Physico-chimique	24	0	100,00%	206	0	100,00%

CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LES REFERENCES DE QUALITE

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

Statistiques sur les références de qualité en production

Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Hors référence	% Référence	Global	Hors référence	% Référence
Contrôle sanitaire	Microbiologique	15	0	100,00%	89	0	100,00%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	15	2	86,67%	1 163	3	99,74%
Surveillance	Microbiologique	10	0	100,00%	30	0	100,00%
Surveillance	Physico-chimique	24	0	100,00%	206	0	100,00%

CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DETAIL DES PARAMETRES HORS REFERENCES

Les paramètres ne respectant pas les références de qualité définies dans le Code de la Santé Publique sur l'année civile pour la production en contrôle sanitaire et dans le cadre de la surveillance de l'exploitant sont les suivants :

Détail des paramètres hors références en production

Commune	Type de contrôle	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
FABRÈGUES	Contrôle sanitaire	13/08/2014	USINE GEORGES DEBAILLE	TEMPERATURE	26	degré Celsius	<=25	
FABRÈGUES	Contrôle sanitaire	13/08/2014	USINE GEORGES DEBAILLE	CARBONE ORGANIQUE TOTAL	3	mg/litre	<=2	
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	Contrôle sanitaire	22/08/2014	STATION LA LAUZETTE ~ ROBINET DEPART DISTRIBUTION	TEMPERATURE	29.8	degré Celsius	<=25	

Pour Fabrègues « carbone organique total » : contre analyse faite et pas de dépassement de la norme par la suite.

Pour St Jean de Védas : « température 29,8° » : tirage insuffisant par le préleveur.

LA DISTRIBUTION

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

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

Statistiques sur la conformité en distribution							
		Bulletin			Paramètre		
Contrôle	Analyse	Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	294	2	99,32%	1 575	2	99,87%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	322	3	98,76%	6 884	3	99,94%
Surveillance	Microbiologique	158	0	100,00%	477	0	100,00%
Surveillance	Physico-chimique	180	1	99,44%	865	1	99,88%

CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DETAIL DES PARAMETRES NON CONFORMES

Les paramètres ne respectant pas les limites de qualité définies dans le Code de la Santé Publique sur l'année civile pour la distribution en contrôle sanitaire et dans le cadre de la surveillance de l'exploitant sont les suivants :

Détail des paramètres non conformes en distribution								
Commune	Type de contrôle	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
COURNONTERRAL	Surveillance	07/10/2014	COURNONTERRAL ~ HABITATION	PLOMB	20	µg/litre	<=10	
FABRÈGUES	Contrôle sanitaire	04/07/2014	FABREGUES	STREPTOCOQUES FECAUX (ENT	1	nombre/100 ml	=0	
MIREVAL	Contrôle sanitaire	05/06/2014	CENTRE MIREVAL HABITATION	ESCHERICHIA COLI	4	nombre/100 ml	=0	
MIREVAL	Contrôle sanitaire	18/12/2014	CENTRE MIREVAL HABITATION	PLOMB	15	µg/litre	<=10	
SAUSSAN	Contrôle sanitaire	20/05/2014	CENTRE SAUSSAN ~ HABITATION	PLOMB	24.2	µg/litre	<=10	

Suite à l'évolution de la norme « limite de référence » 10 µg/litre en début d'année 2014.

FABREGUES : contre analyse effectuée, mailler le réseau pour améliorer la circulation.

MIREVAL : Etude mise en place d'une chloration complémentaire sur l'alimentation de Mireval.

CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LES REFERENCES DE QUALITE

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

Statistiques sur les références de qualité en distribution							
		Bulletin			Paramètre		
Contrôle	Analyse	Global	Hors référence	% Référence	Global	Hors référence	% Référence
Contrôle sanitaire	Microbiologique	294	4	98,30%	1 575	4	99,68%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	322	10	96,89%	6 884	10	99,85%
Surveillance	Microbiologique	158	1	99,37%	477	1	99,79%
Surveillance	Physico-chimique	180	0	100%	865	0	100%

CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DETAIL DES PARAMETRES HORS REFERENCES

Les paramètres ne respectant pas les références de qualité définies dans le Code de la Santé Publique sur l'année civile pour la distribution en contrôle sanitaire et dans le cadre de la surveillance de l'exploitant sont les suivants :

Détail des paramètres hors références en distribution

Commune	Type de contrôle	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
AGDE	Contrôle sanitaire	19/03/2014	RESERVOIR MONT SAINT LOUP ~ DEPART DISTRIBUTION	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	0	sans objet	<=2	>=1
COURNONTERRAL	Contrôle sanitaire	28/11/2014	COURNONTERRAL ~ HABITATION	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	4	nombre/ 100 ml	=0	
FABRÈGUES	Contrôle sanitaire	04/07/2014	FABREGUES	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1	nombre/ 100 ml	=0	
FABRÈGUES	Contrôle sanitaire	17/10/2014	FABREGUES ~ HABITATION	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1	nombre/ 100 ml	=0	
GIGEAN	Contrôle sanitaire	12/08/2014	GIGEAN ~ HABITATION	TEMPERATURE	26.2	degré Celsius	<=25	
MARSEILLAN	Contrôle sanitaire	06/08/2014	MARSEILLAN PLAGE ~ HABITATION	TEMPERATURE	26.3	degré Celsius	<=25	
MIREVAL	Contrôle sanitaire	05/06/2014	CENTRE MIREVAL HABITATION	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	4	nombre/ 100 ml	=0	
MONTAGNAC	Contrôle sanitaire	24/07/2014	RESEAU	CARBONE ORGANIQUE TOTAL	6	mg/litre	<=2	
MONTAGNAC	Contrôle sanitaire	20/08/2014	RESEAU	TEMPERATURE	25.5	degré Celsius	<=25	
PINET	Contrôle sanitaire	09/05/2014	CENTRE PINET ~ HABITATION	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	3	sans objet	<=2	>=1
PINET	Contrôle sanitaire	15/12/2014	CENTRE PINET ~ HABITATION	CARBONE ORGANIQUE TOTAL	2.1	mg/litre	<=2	
VIC-LA-GARDIOLE	Contrôle sanitaire	22/07/2014	VIC LA GARDIOLE ~ HABITATION	TEMPERATURE	27	degré Celsius	<=25	
VIC-LA-GARDIOLE	Contrôle sanitaire	30/07/2014	VIC LA GARDIOLE ~ HABITATION	TEMPERATURE	25.2	degré Celsius	<=25	
VIC-LA-GARDIOLE	Contrôle sanitaire	21/08/2014	VIC LA GARDIOLE ~ HABITATION	TEMPERATURE	25.2	degré Celsius	<=25	
VIC-LA-GARDIOLE	Surveillance	18/02/2014	RESERVOIR GARRIGUES VIC ~ DEPART VERS RESERVOIR TOUR	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1	nombre/ 100 ml	=0	

REGLEMENTATION SPECIFIQUE SUR LA DISTRIBUTION : RELARGAGE DE CHLORURE DE VINYLE MONOMERE (CVM)

Le chlorure de vinyle monomère (CVM), également connu sous le nom de chlorure de vinyle ou de chloroéthène, est un composé chimique industriel, fabriqué à partir de l'éthylène et du chlore. Il est principalement utilisé pour produire son polymère, le polychlorure de vinyle (PVC).

Sa limite de qualité est de 0.5 µg/l.

Suite à la découverte de concentration anormale en CVM sur quelques sites en France, il a été mis en évidence le relargage, en lien avec leur process de fabrication, de certaines conduites PVC datant des années antérieures à 1980.

Un groupe de travail spécifique a été créé au sein de l'ASTEE (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement), piloté par la Direction Générale de la Santé (DGS), afin de consolider l'état des connaissances sur ce sujet et définir les modalités de gestion des dépassements. SUEZ environnement en est membre depuis l'origine et participe activement aux différentes actions menées.

Une instruction, DGS/EA4/2012/366, a été diffusée par la DGS en date du 18 octobre 2012.

Elle précise les modalités de :

- ⇨ Repérage des canalisations à risque
- ⇨ Adaptation du contrôle sanitaire
- ⇨ Modalités de gestion des risques sanitaires liés aux dépassements de la limite de qualité

Les ARS (Agences Régionales de Santé) ont lancé des démarches sur ce sujet. SUEZ environnement est à votre disposition pour vous accompagner.

LE BILAN CLIENTELE

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.

LE NOMBRE D'ABONNEMENTS

Evolution du nombre d'abonnés			
Collectivités	**2012**	**2013**	**2014**
Bouzigues	1 045	1 057	1 064
Cournonsec	1 161	1 213	1 226
Loupian	1 163	1 166	1 181
Marseillan	8 673	8 700	8 799
Gigean	2 354	2 383	2 463
Montbazin	1 114	1 124	1 146
Saussan	583	621	632
Mireval	1 282	1 327	1 343
Vic la Gardiole	841	880	887
Poussan	2 112	2 141	2 209
St Jean de Védas	3 933	4 027	4 028
St Georges d'Orques	2 132	2 139	2 143
Lavérune	1 154	1 190	1 208
Cournonterral	2 405	2 428	2 445
Villeveyrac	1 548	1 574	1 618
Murviel les Montpellier	722	731	743
Fabrègues	2 618	2 631	2 725
Pignan	2 504	2 622	2 584
Pinet	717	726	766
Montagnac	1 959	1 977	2 044
Total	**40 020**	**40 657**	**41 254**

Typologie des clients

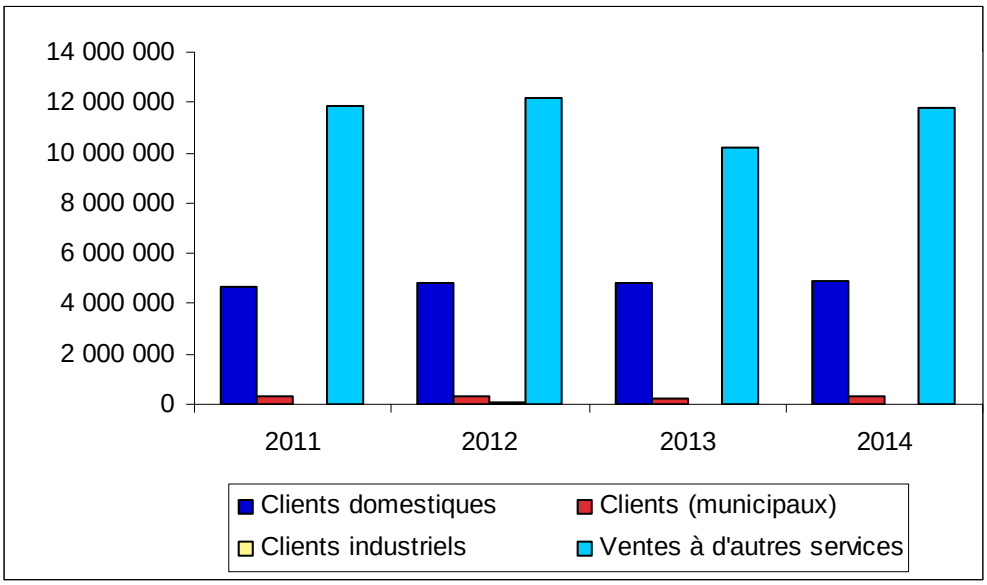
	2011	2012	2013	2014
Clients domestiques	36 927	39 376	39 985	40 572
Clients non domestiques (municipaux)	593	638	667	677
Clients industriels	9	6	5	5
TOTAL	**37 529**	**40 020**	**40 657**	**41 254**

LES VOLUMES VENDUS

Les volumes vendus, décomposé par famille de consommateurs, sont les suivants :

Evolution des volumes facturés (hors dégrèvement)			
Collectivités	**M³ année 2012**	**M³ année 2013**	**M³ année 2014**
Bouzigues	144 133	106 400	129 004
Cournonsec	173 514	182 384	185 597
Loupian	144 538	126 387	130 470
Marseillan	850 779	814 262	883 632
Gigean	281 812	302 111	305 548
Montbazin	125 458	125 774	122 408
Saussan	69 159	69 149	72 338
Mireval	135 291	130 939	133 177
Vic la Gardiole	239 294	221 068	247 259
Poussan	287 215	263 072	279 776
St Jean de Védas	713 153	741 935	737 431
St Georges d'Orques	348 206	350 369	333 490
Lavérune	157 409	145 496	152 849
Cournonterral	329 050	335 477	358 228
Villeveyrac	187 397	180 328	180 689
Murviel les Montpellier	95 754	91 816	85 562
Fabrègues	307 272	346 695	343 148
Pignan	332 675	302 566	299 294
Pinet	80 516	79 318	69 148
Montagnac	172 949	209 390	197 950
Sous-total	**5 175 574**	**5 124 936**	**5 246 998**
Ventes en gros	12 163 583	10 241 411	11 776 152
Total	**17 339 157**	**15 366 347**	**17 023 150**

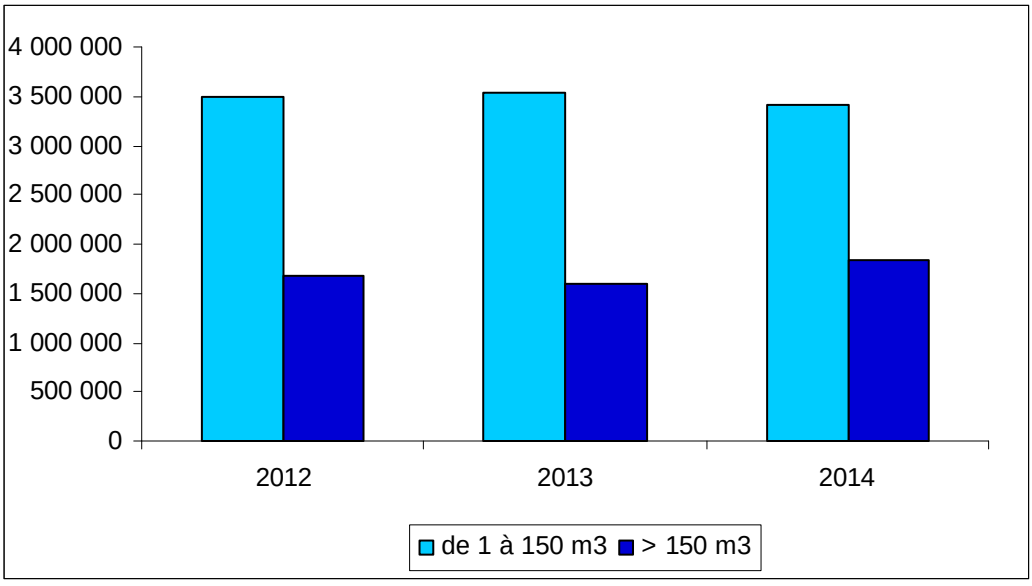
Volumes vendus				
	2011	**2012**	**2013**	**2014**
Clients domestiques	4 658 700	4 797 030	4 830 992	4 908 623
Clients non domestiques (municipaux)	309 073	333 061	256 721	300 499
Clients industriels	38 615	45 483	37 223	37 876
Ventes à d'autres services	11 850 705	12 163 583	10 241 411	11 776 152
TOTAL	**16 857 093**	**17 339 157**	**15 366 347**	**17 023 150**



Spectre de consommation du Syndicat du Bas Languedoc Répartition des volumes consommés -

Spectre de consommation - Répartition des volumes facturés par unité d'abonné								
	2012	2012	2013	2013	2014	2014	Ecart en %	
	Clients	m3	Clients	m3	Clients	m3	Clients	m3
0 m3	1 765		2 027	0	1 811	0	-11%	
de 1 à 50	12 481	297 197	13 214	307 496	13 090	305 900	-1%	-1%
de 51 à 100	10 646	757 115	10 571	794 350	10 755	744 024	2%	-6%
de 101 à 150	7 151	851 757	7 318	863 710	7 474	850 538	2%	-2%
de 151 à 200	3 523	595 917	3 456	563 743	3 651	582 417	6%	3%
de 201 à 500	3 614	985 893	3 253	901 476	3 573	930 269	10%	3%
de 501 à 1000	446	284 888	407	256 247	441	275 992	8%	8%
de 1001 à 5000	315	617 240	346	691 866	388	751 370	12%	9%
> à 5000	79	785 567	65	746 048	71	806 487	10%	8%
TOTAL	**40 020**	**5 175 574**	**40 657**	**5 124 936**	**41 254**	**5 246 998**	1%	2%

Spectre de consommation				
	2012	2013	2014	Ecart en %
de 1 à 150m3	3 502 782	3 536 115	3 413 149	3,00
> 150 m3	1672 792	1588 821	1833 849	15,00
TOTAL	**5 175 574**	**5 124 936**	**5 246 998**	2,00



LA TYPOLOGIE DES CONTACTS CLIENTS

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

Typologie des contacts		
Désignation	**Nombre de contacts**	**dont réclamations**
Téléphone	24 265	2 971
Courrier	5 726	358
Internet	1 466	93
Fax	138	1
Visite en agence	1 416	306
Total	33 011	3 729

LES PRINCIPAUX MOTIFS DE DOSSIERS CLIENTS

Principaux motifs de contact		
Désignation	**Nombre de contacts**	**dont réclamations**
Abonnement	7 998	0
Nombre de relevés de compteurs	1 028	0
Facturation	5 402	431
Encaissement	11 395	649
Qualité	89	56
Distribution	5 055	2 593
Total	33 011	3 729
Autres	2 044	0

L'ACTIVITE 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 permettent à nos clients de gérer confortablement leur budget « eau ». 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	
Nombre de relèves	37 902
Nombres de factures	73 700
Nombre d'abonnés mensualisés	18 046
Nombre d'abonnés prélevés	4 998
Nombre d'échéanciers	408

LA RELATION CLIENTS

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

Relève des compteurs

SUEZ environnement 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.

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

Une politique active de communication

Communication en accueil client et/ou de mairie

SUEZ environnement à actualiser ces outils de communication auprès des clients consommateurs concernant :

- La maîtrise de leur consommation d'eau avec la campagne sur les éco-gestes en ligne sur www.lyonnaise-des-eaux.fr et disponible sous forme d'affiches pour les accueils clients et de mairie,
- Les gestes écologiques à adopter chez soi pour limiter la pollution de la ressource,
- Les services Mensualisation, E-facture et Acceo,
- Le service Conso direct.

Campagnes d'e-mailing

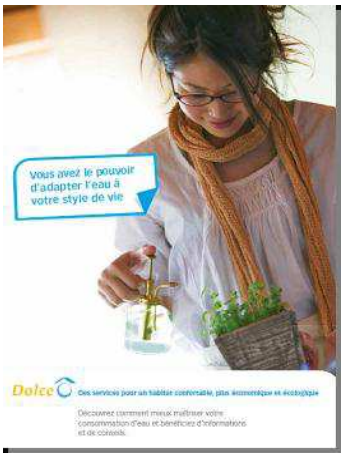
Des campagnes d'informations par e-mail aux clients consommateurs sont régulièrement réalisées pour promouvoir :

- L'information de proximité disponible dans la rubrique « Eau dans ma commune » du site (qualité de l'eau, travaux…) sur www.lyonnaise-des-eaux.fr, l'utilisation des services disponibles sur le site,
- La création de comptes en ligne et des services disponibles via le compte en ligne
- Les conseils pour préserver son installation et mieux utiliser l'eau, comme les bons gestes pour protéger son compteur contre le gel.

Un livret d'accueil pour les nouveaux clients

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

- Un courrier d'accueil,
- Le règlement de service,
- Les réponses aux questions les plus fréquentes sur la qualité de l'eau, le cycle de l'eau, son prix, les différents éléments de la facture d'eau,
- Une information sur les services offerts par SUEZ environnement (e-facture, mensualisation,…).



Afficadres Véhicules

Une nouvelle campagne de publicité est programmée sur les véhicules de nos agents de terrain. Cette communication sera tournée vers les clients consommateurs pour plus d'informations concernant les services et les métiers de SUEZ environnement.

MAGAZINES EAU SERVICES

Magazine : 3 parutions en 2014

<u>Décembre</u>
Refonte du magazine Eau Service devient Eau Services "Des solutions nouvelles pour tous les acteurs du territoire"
Parution du Eau Services et des Cahiers associés N°01
Sujet principal : la décarbonatation

<u>Juillet</u>
Parution du Eau Service et des Cahiers Techniques N°39
Sujet principal : l'optimisation énergétique

Février
Parution du « Eau Services » et des Cahiers Techniques N°38
Sujet principal : le Smart

L'ENCAISSEMENT ET LE RECOUVREMENT

Composée d'un service administratif et de professionnels du recouvrement, cette entité interne à Lyonnaise des Eaux 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.

SUEZ environnement 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 environnement a été initié en 2001 dans le cadre de chartes « Fonds Solidarité Logement », signées avec les conseils généraux partenaires.

Encaissement - Recouvrement		
	2013	**2014**
Montant des créances > 6 mois (€)	397 021,00	654 271,00
Taux de créances > à 6 mois (Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente) (%)	2,31	3,04
Créances irrécouvrables (€)	91 162,00	128 583,00
Taux de créances irrécouvrables	0,53%	0,60%

LE FONDS DE SOLIDARITE

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

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 Général.

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

Fonds de solidarité - Données départementales		
	2013	**2014**
Montant du versement au fonds de solidarité (€)	3 254,09	3 831,99

LA MESURE DE LA SATISFACTION CLIENT

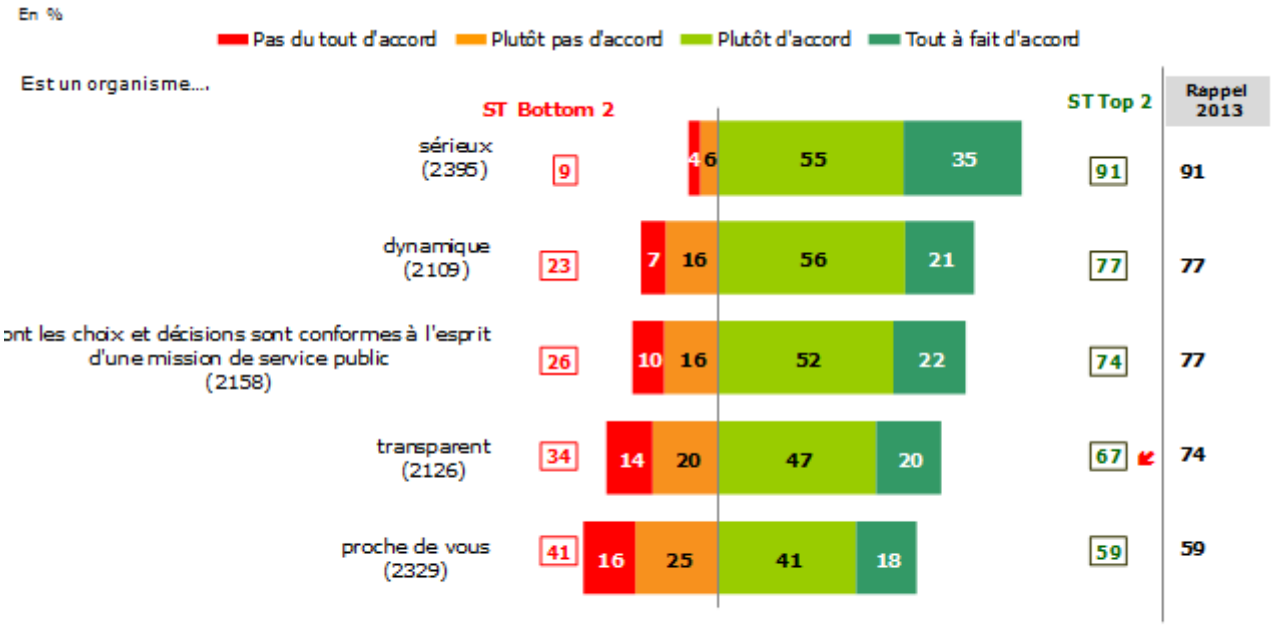
SUEZ environnement fait appel chaque année à l'institut de sondage SOFRES pour mesurer la satisfaction de ces clients.
Les résultats de ces études permettent à SUEZ environnement :

- 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
En 2014, cette enquête a été réalisée par téléphone au cours du mois de décembre 2014 en collaboration avec l'Institut TNS Sofres auprès de 2800 clients interrogés. Il s'agit d'un panel représentatif de la population des communes de l'Entreprise Régionale desservie par Lyonnaise des Eaux.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

Une image solide du distributeur d'eau



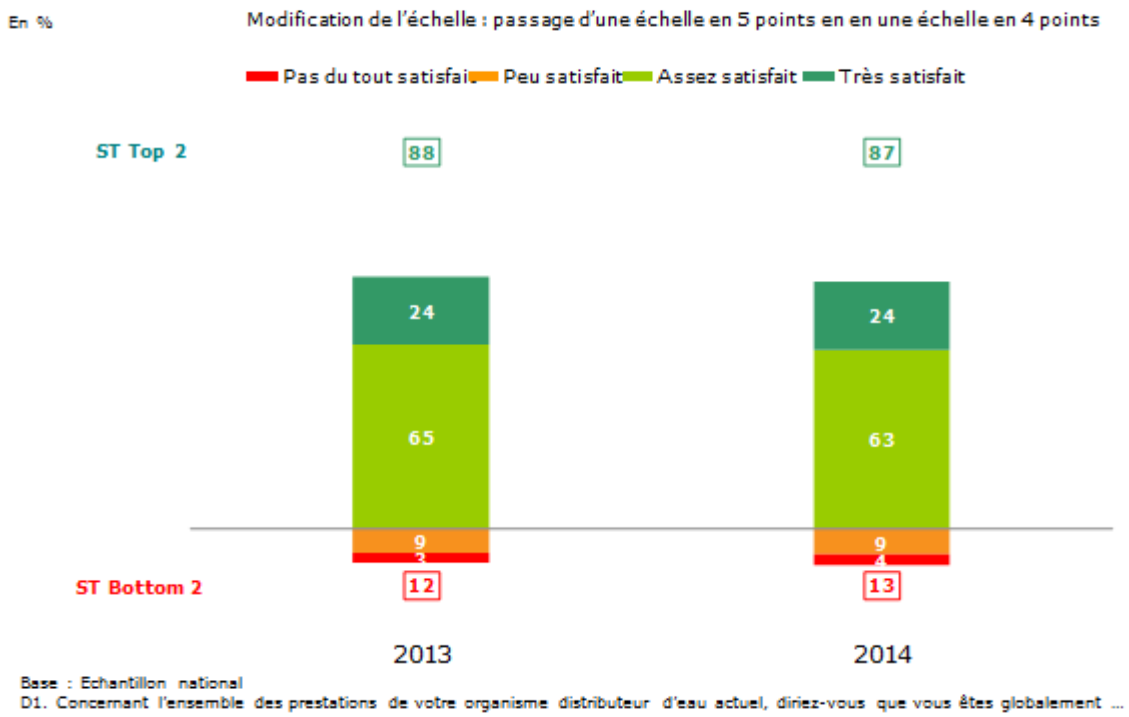
Base : Echantillon national (A Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise comme distributeur d'eau)
B2. Je vais vous citer plusieurs phrases qui peuvent se rapporter à Lyonnaise des Eaux - Suez-Lyonnaise. Pour chacune vous me direz si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord.

L'image de SUEZ environnement auprès de ces clients reste solide. Lyonnaise des Eaux est reconnu par ses clients pour son sérieux, son dynamisme, sa transparence et parce que ses choix et ses décisions sont conformes à l'esprit d'une mission de service public.

A l'avenir, SUEZ environnement souhaite continuer ses efforts en matière de proximité clients.

Les taux de recommandation et les taux d'intention de rester client de SUEZ environnement restent très stables par rapport à 2013. 87% des clients de l'Entreprise Régionale recommanderaient SUEZ environnement.

La satisfaction globale par thème - début de questionnaire : un niveau de satisfaction auprès des clients directs modéré et stable entre les deux périodes



Base : Echantillon national
D1. Concernant l'ensemble des prestations de votre organisme distributeur d'eau actuel, diriez-vous que vous êtes globalement ...

Plus de 87% des clients interrogés sont globalement satisfaits des prestations de SUEZ environnement.

SUEZ environnement, comme en 2013, poursuivra ses efforts en matière de qualité de l'eau et en matière d'informations données par le service de l'eau.

LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU POTABLE

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

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

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

LE TARIF

1,8219 € TTC

par m3 sur la base d'une consommation annuelle de 120 m3 sur la Commune de Marseillan (part délégataire et collectivité).

Sous l'avenant n°6, le système tarifaire est un tarif trinôme. Les tarifs de la partie proportionnelle comprennent 3 tranches de consommation :

- tranche 1 : de 0 à 80 m3
- tranche 2: de 81 à 151 m3
- tranche 3 : supérieure à 150 m3

Depuis l'avenant n°7, le système tarifaire est un tarif binôme comprenant une part fixe et une part proportionnelle. Les tarifs de la partie proportionnelle comprennent 2 tranches de consommation :

- tranche 1 : de 0 à 150 m3
- tranche 2 : supérieure à 150 m3

L'EVOLUTION DU TARIF DE L'EAU

Tarif au 1er janvier de l'année de l'exercice 2013			
	2012	2013	2014
Part fixe (€/an/abonné)	33,70	35,07	37,58
Part porportionnelle tranche 1 (€/m³)	0,5782	0,5862	0,6369
Part porportionnelle tranche 2 (€/m³)	0,6753	0,6846	0,8393

Evolution des révisions de la tarification			
	2012	2013	2014
K Partie fixe	1,0984	1,1432	1,0000

Evolution tarifaire (1er janvier)				
	2011	2012	2013	2014
Part SBL	**52,21**	**52,21**	**54,82**	**54,82**
Abonnement SBL	26,00	26,00	27,30	27,30
Conso. Tranche 1 SBL	26,21	26,21	27,52	27,52
Part Lde	**100,15**	**103,54**	**105,41**	**114,01**
Abonnement Lde	32,74	33,70	35,07	37,58
Conso. Tranche 1 Lde	67,41	69,38	70,34	76,43
Agence de l'eau - Prélèvement	**10,80**	**9,60**	**4,80**	**4,80**
Agence de l'eau - Pollution	**25,20**	**26,40**	**33,60**	**33,60**
TVA	10,36	10,52	10,66	11,40
TOTAL	**198,72**	**201,82**	**204,49**	**218,63**
Prix du m³	**1,6560**	**1,6818**	**1,7041**	**1,8219**

LA FACTURE TYPE 120 M3

Facture type pour une consommation de 120m³/an			
	2012	2013	2014
Part Collectivité	**52,21**	**54,82**	**54,82**
Abonnement	26,00	27,30	27,30
Consommation tranche 1	26,21	27,52	27,52
Part Délégataire	**103,09**	**105,41**	**114,01**
Abonnement	33,70	35,07	37,58
Consommation tranche 1	**69,38**	**70,34**	**76,43**
Agence de l'eau - Prélèvement	9,60	4,80	4,80
Agence de l'eau - Pollution	26,40	33,60	**33,60**
TVA	**10,52**	**10,66**	**11,40**
TOTAL	201,82	204,49	218,62
Prix du m3	**1,6818**	**1,7041**	**1,8219**

LES AUTRES TARIFS

Tarif des urbains				
	31/12/2012	31/12/2013	31/12/2014	31/12/2015
Part Syndicale	0,0586	0,0586	0,0586	0,5860
Part Lde	0,2408	0,2491	0,2820	0,2843
K Partie Fixe Lde	1,1135696	1,1522189	1	1,0080042
Agence de l'Eau	0,0800	0,0400	0,0400	0,0400

Collectivité : SYNDICAT DU BAS LANGUEDOC

TARIF AU : 02-juil-14

SIMULATION DE FACTURE POUR UNE CONSOMMATION DE 120 M3

	Prix Unitaire	Qté	Montant ABT	Montant M3
EAU POTABLE				
ABONNEMENT				
Part Délégataire	37,58 €	1	37,58 €	
Part Syndicat du Bas Languedoc	27,30 €	1	27,30 €	
CONSOMMATION				
Part Délégataire Tr. 1 de 0 à 150 m3	0,6369 €	120 m3		76,4280 €
Part Syndicat BL Tr. 1	0,2293 €	120 m3		27,5160 €
AGENCE DE L'EAU				
Préservation ressources en eau	0,0400 €	120 m3		4,8000 €
Sous-Total HT			**64,88 €**	**108,7440 €**
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES				
ORGANISMES PUBLICS				
Lutte contre Pollution (Agence de l'eau)	0,2800 €	120 m3		33,6000 €
Sous-Total HT				**33,6000 €**
TOTAL Hors Taxes =			***64,88 €***	**142,3440 €**
Montant TVA 5,5 % =			**3,57 €**	**7,8289 €**
TOTAL TTC =			**68,45 €**	**150,17 €**

TOTAL A PAYER = 218,62 €

LE BILAN D'EXPLOITATION

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

LA CONSOMMATION ELECTRIQUE

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

Consommation d'énergie (kWh)			
Désignation du site	**2013 (en Kw)**	**2014 (en Kw)**	**Variation (%)**
Station de pompage Florensac	5 278 819	5 835 044	11%
Station de pompage St Jean de Védas*	57 893	41 872	-28%
Station de pompage Issanka, Poussan	1 064 071	1 077 965	1%
Station de pompage St Martin Cournonsec	571 688	689 740	21%
Sainte Cécile Pignan	316 745	343 112	8%
Surpresseur les Ecoles Cournonsec	63 197	62 209	-2%
Station les Peirades Villeveyrac Loupian	132 462	141 870	7%
Station de pompage Chemin Romain Pinet	47 259	42 426	-10%
Station de pompage Montagnac	117 720	129 849	10%
Réservoir Montagnac	37 434	43 772	17%
UTEP Fabrègues	916 279	1 052 495	15%
Forage Olivet Pignan**	68 084	2 683	-96%
Station le Touat Pignan**	39 207	7 254	-81%
Forage le Boulidou Pignan	44 197	44 307	0%
TOTAL	**8 755 055**	**9 514 598**	9%

**applique 20mn de filtration journalière*

***pas de tirage suite niveau bas des nappes*

LE NETTOYAGE DES RESERVOIRS

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

Nettoyages de réservoirs			
Désignation du site	**Nombre de cuves**	**Capacité totale m3**	**Date du nettoyage**
Agde	1	5 000	26/02/2014
	1	15 000	13/11/2014
Balaruc	1	15 000	06/11/2014
Bouzigues la Clavade 1	1	250	11/02/2014
Bouzigues la Clavade 2	1	250	13/02/2014
Bouzigues Garrigues	1	250	17/04/2014
Cournonsec Ancien	1	150	11/02/2014
Cournonsec Neuf	1	500	07/02/2014
Cournonterral la Fertalière	1	500	12/02/2014
Cournonterral 1	1	1 500	04/03/2014
Cournonterral 2	1	3 000	20/03/2014
Fabrègues 1	1	5 000	04/03/2014
Fabrègues 2	1	5 000	06/03/2014
Fabrègues 500	1	500	30/01/2014
Florensac bâche 1	1	350	08/04/2014
Florensac bâche 2	1	350	10/04/2014
Marseillan	2	1 500	04/02/2014
Gigean	1	1 500	16/10/2014
Loupian sur tour	2	500	29/01/2014
Loupian Garrigue	1	350	25/03/2014
Mireval Larzat	1	600	16/10/2014
Montagnac bâche 2	1	1 127	09/01/2014
Montagnac bâche 1	1	1 127	23/10/2014
Montagnac Bessilles	1	300	23/10/2014
Montbazin Haut du Village	1	500	25/02/2014
Murviel les Montpellier les Ifs	1	150	19/02/2014
Murviel les Montpellier Clapissous	1	500	24/10/2014
Pignan les Gardies	1	1 500	22/10/2014
Pignan Village 1	1	250	14/01/2014
Pignan Village 2	1	250	15/01/2014
Pinet la Tour	1	400	20/11/2014
Poussan la Tour	2	400	19/03/2014
St Georges d'Orques la Cadelle 1	1	500	15/01/2014
St Georges d'Orques la Cadelle 2	1	500	14/01/2014
St Georges d'Orques la Gouyronne	1	500	19/02/2014
St Georges d'Orques la Gouyronne	1	1 500	20/03/2014
St Jean de Védas la Lauzette	1	300	25/02/2014
Saussan	1	200	21/10/2014
Vic la Gardiole Garrigues 1	1	500	18/02/2014
Vic la Gardiole Garrigues 2	1	1 000	20/02/2014
Villeveyrac Cimetière	1	600	09/10/2014
Villeveyrac bâche	1	200	25/03/2014

LA CONSOMMATION DE PRODUITS DE TRAITEMENT

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

Consommation de réactifs				
Désignation du site	**Désignation du produit**	**2013 (en T)**	**2014 (en T)**	**Variation (%)**
Station de Florensac	Chlore gazeux	13,57	14,75	8,67%
Station de St Jean de Védas (1)	Chlore gazeux	0,05	0,09	80,00%
Station de Pinet	Chlore gazeux	0,06	0,09	50,00%
Station d'Issanka	Chlore gazeux	0,25	0,19	-22,40%
UTEP Fabrègues	Chlore gazeux	1,62	2,06	27,27%
UTEP Fabrègues	Pax XL	29,03	23,76	-18,15%
UTEP Fabrègues	Chaux éteinte	9,00	8,36	-7,11%
UTEP Fabrègues	CO2	21,50	22,90	6,51%
UTEP Fabrègues	Lessive de soude		9,20	-
UTEP Fabrègues	Polymére		0,28	-
Station de pompage Montagnac	Chlore gazeux	0,14	0,19	43,70%
Forage du Boulidou Pignan	Chlore gazeux	0,06	0,06	0,00%
Forage Olivet Pignan (2)	Chlore gazeux	0,09	0,00	-

1) 2 bouteilles en 2014 pour 1 en 2013

2) n'a pas fonctionné en 2014

LES AUTRES INTERVENTIONS SUR LES INSTALLATIONS

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

Interventions sur les sites		
Communes	**Sites**	**Nature des opérations**
AGDE	AGDE Réservoir SBL Saint Loup	149
Total AGDE		**149**
BALARUC-LE-VIEUX	BALARUC Réservoir 15000	49
	BALARUC Station de reprise Issanka	86
Total BALARUC-LE-VIEUX		**135**
BOUZIGUES	BOUZIGUES Réservoir haut service Garrigue	14
	BOUZIGUES Réservoir surpressé la Clavade	19
Total BOUZIGUES		**33**
COURNONSEC	COUNONSEC Réservoir neuf	23
	COURNONSEC Accélérateur des écoles	19
	COURNONSEC Réservoir vieux	18
	COURNONSEC Station de reprise st martin	84
	COURNONSEC Surpresseur Maréchal	18
Total COURNONSEC		**162**
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Forage du Boulidou	80
	COURNONTERRAL Réservoir 4500	33
	COURNONTERRAL Réservoir Fertalière	17
	COURNONTERRAL Surpresseur la taillade	18
Total COURNONTERRAL		**148**
FABRÈGUES	FABREGUES Réservoir A9 500 m3	29
	FABREGUES Réservoir la gardiole principal	38
	FABREGUES UTEP Georges Debaille	173
Total FABRÈGUES		**240**
FLORENSAC	FLORENSAC Barrage Bladier Ricard	73
	FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol	355
Total FLORENSAC		**428**
GIGEAN	GIGEAN Réservoir surpressé	24
Total GIGEAN		**24**
LOUPIAN	LOUPIAN Accélérateur RN113	7
	LOUPIAN Reprise Loupian Villeveyrac	11
	LOUPIAN Réservoir la guarrigue	17
	LOUPIAN Réservoir sur Tour	18
Total LOUPIAN		**53**
MARSEILLAN	MARSEILLAN Réservoir	18
Total MARSEILLAN		**18**
MIREVAL	MIREVAL Réservoir Larzat	19
Total MIREVAL		**19**
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage	48
	MONTAGNAC Forage base de bessille	51
	MONTAGNAC Local électrique et chloration	45
	MONTAGNAC Réservoir base de bessille	27
	MONTAGNAC Réservoir surpressé chemin de caba	19
	MONTAGNAC Surpresseur base de bessille	10
	MONTAGNAC Surpresseur cave coopérative	8
Total MONTAGNAC		**208**

Interventions sur les sites		
Communes	**Sites**	**Nature des opérations**
MONTBAZIN	MONTBAZIN Réservoir surpressé	22
Total MONTBAZIN		22
MURVIEL-LÈS-MONTPELLIER	MURVIEL LES MTP Accelerateur les ifs	27
	MURVIEL LES MTP Réservoir les Clapissou	15
Total MURVIEL-LÈS-MONTPELLIER		**42**
PIGNAN	PIGNAN Forage Olivet	76
	PIGNAN Réservoir Gardies	17
	PIGNAN Réservoir le village	18
	PIGNAN Station de reprise du Touat	88
	PIGNAN Station de reprise Sainte Cécile	46
Total PIGNAN		**245**
PINET	PINET Réservoir	24
	PINET Station de pompage de l'Ormezon chemin	87
Total PINET		111
POMÉROLS	POMEROLS Station relais alimentation Pinet + Co	15
Total POMÉROLS		**15**
POUSSAN	POUSSAN Réservoir surpressé sur Tour	24
Total POUSSAN		**24**
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	ST G O Accelerateur les jangles	17
	ST G O Réservoir cadelle	24
	ST G O Réservoir Gouyronne	17
Total SAINT-GEORGES-D'ORQUES		**58**
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	ST JEAN DE VEDAS Station de pompage la Lauzet	105
Total SAINT-JEAN-DE-VÉDAS		**105**
SAUSSAN	SAUSSAN Réservoir surpressé	26
Total SAUSSAN		**26**
VIC-LA-GARDIOLE	VIC LA GARDIOLE Réservoir	23
	VIC LA GARDIOLE Vanne électrique ch de la poule	1
Total VIC-LA-GARDIOLE		**24**
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC Réservoir	27
Total VILLEVEYRAC		**27**

LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION

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

Exploitation réseaux, branchements et compteurs	
Sur canalisations	708
Sur branchements	2 076
Sur compteurs*	7 313
Sur autres accessoires réseau	63
Appareil fontainerie	1 406
Interventions sur compteurs Télérelevés	9 118

Légende :

Intervention canalisations : arrêt d'eau, mises à niveau, raccordement, recherche de fuite, réparation.

Intervention branchements : créé, modifié, renouvelé, supprimé, réparé, fermetures, remise en eau et devis.

Interventions compteurs : déposé, étalonné, posé, remplacé, radiorelève, télérelèves posées et renouvelées.

Interventions accessoires : créé, renouvelé, réparé, supprimé.

Interventions appareil fontainerie : créé, déplacé, renouvelé, réparé, supprimé et vérifié.

*Pose compteurs télérelevés

LA RECHERCHE DES FUITES

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

En 2014, les actions de recherche de fuite se sont intensifiées. Le linéaire de réseau inspecté a été de 385 km.

Recherche de fuite				
Communes	**Linéaire écouté en ml**	**Nombre de fuites trouvées**		
		Branchements	Canalisations	Accessoires réseaux
Marseillan	56 245	20	3	2
Fabrègues	43 700	20	1	1
Pignan	25 900	13	2	0
Loupian	820	5	2	0
Montbazin	5 900	7	2	0
Cournonterral	23 040	19	2	0
Bouzigues	4 171	1	0	0
Cournonsec	21 100	7	1	3
Lavérune	1 300	0	0	2
Saint Jean de Védas	42 477	16	3	3
Murviel les Montpellier	17 500	13	0	0
Poussan	900	2	2	0
Mireval	400	1	0	0
Vic la Gardiole	5 000	0	0	0
Montagnac	280	2	0	0
Gigean	43 307	18	2	0
St Georges d'Orques	66 115	31	1	3
Villeveyrac	25 100	7	1	2
Saussan	2 200	0	0	0
Pinet	0	0	0	0
TOTAL	**385 455**	**182**	**22**	**16**

LES COMPTES DE LA DELEGATION ET LE PATRIMOINE

LE CARE

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

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

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

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

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

LE CARE

Commentaire :

- Chiffre d'affaires et résultat supérieurs à 2013 : dû aux importantes ventes d'eau en gros.
- Ligne Energie : surcoût facturé en 2013 par EDF corrigé par un avoir en 2014.

Syndicat du Bas Languedoc

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2014

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

en €uros	2013	2014	Ecart en %
PRODUITS	**14 881 919**	**15 113 511**	**1,6%**
Exploitation du service	7 313 623	8 515 812	
Collectivités et autres organismes publics	6 849 147	5 991 828	
Travaux attribués à titre exclusif	444 619	282 996	
Produits accessoires	274 530	322 875	
CHARGES	**14 835 177**	**14 343 347**	**-3,3%**
Personnel	2 276 348	2 357 093	
Energie électrique	843 492	670 064	
Achats d'eau	689 786	755 460	
Produits de traitement	57 354	60 817	
Analyses	29 722	35 363	
Sous-traitance, matières et fournitures	825 346	825 441	
Impôts locaux et taxes	137 937	233 604	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	1 009 189	962 252	
• télécommunication, postes et télégestion	119 473	133 406	
• engins et véhicules	221 520	238 366	
• informatique	270 430	305 325	
• assurance	18 986	21 215	
• locaux	171 270	93 951	
Frais de contrôle	0	0	
Ristournes et redevances contractuelles	2 176	25 713	
Contribution des services centraux et recherche	278 213	309 061	
Collectivités et autres organismes publics	6 849 147	5 991 828	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	511 691	564 725	
• programme contractuel	255 839	260 956	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	782 610	1 215 625	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	221 345	0	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	36 176	38 764	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	28 805	36 580	
Résultat avant impôt	**46 742**	**770 165**	
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	17 762	256 696	
RESULTAT	**28 980**	**513 469**	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

LE DETAIL DES PRODUITS

Syndicat du Bas Languedoc

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2014

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

Détail des produits

en €uros	2013	2014	Ecart en %
TOTAL	**14 881 919**	**15 113 511**	**1,6%**
Exploitation du service	7 313 623	8 515 812	16,4%
• Partie fixe	1 567 952	1 693 564	
• Partie proportionnelle	3 201 832	3 553 331	
• Cession d'eau	2 543 839	3 268 918	
Collectivités et autres organismes publics	6 849 147	5 991 828	-12,5%
• Part Collectivité	4 781 304	3 900 788	
• Redevance prélèvement	701 242	684 991	
• Redevance pollution	-186	-45	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	1 366 787	1 406 093	
Travaux attribués à titre exclusif	444 619	282 996	-36,4%
• Branchements	444 619	282 996	
Produits accessoires	274 530	322 875	17,6%
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement	22 970	28 759	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	16 403	24 191	
• Autres produits accessoires	235 157	269 926	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

LA PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION

La présentation des méthodes d’élaboration se trouve en Annexe 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.

LES REVERSEMENTS A LA COLLECTIVITE

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

Montant facturé au titre de la surtaxe au cours de l'exercice	
	Montant (€)
Période contractuelle 1	3 900 788
Total annuel	**3 900 788**

LES REVERSEMENTS A L'AGENCE DE L'EAU

Les reversements au profit de l'agence de l'eau intervenus au cours de l'exercice sont :

Reversement Agence de l'eau au cours de l'exercice	
	Montant (€)
Redevance pollution d'origine domestique	1 406 093
Redevance pollution	-45
FNDAE	-14
Redevance prélèvement	684 991

LES VARIATIONS DU PATRIMOINE

Cette partie présente les variations sur le patrimoine au cours de l'année tout en distinguant les variations sur les biens de retour et de reprise.

Les opérations concernant le renouvellement ne figurent pas dans cette partie mais dans celle intitulée "Situation des biens et des immobilisations".

LES VARIATIONS SUR LES BIENS DE RETOUR

LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations. 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.

Réseaux - Suivi des évolutions sur l'exercice 2014 - en ml	
Opération	**Canalisations (ml)**
Situation au 31/12/2013	**768 183**
Travaux neufs contractuels et extensions renforcements	1 801
Renouvellement - Pose	2 937
Renouvellement - Dépose	2 428
Régularisation de plans (en+ commen -)	1 997,00
Situation au 31/12/2014	**772 490**

LA SITUATION DES BIENS ET DES IMMOBILISATIONS

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

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

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

SITUATION SUR LES INSTALLATIONS

LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Renouvellement sur les installations	
Opération	**Dépenses comptabilisées (€)**
FLORENSAC-FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol-RVT-Réhabilitation exhaure 11 et 12	66 287,50
COURNONSEC-COURNONSEC Accélérateur des écoles - renouvellement pompe 2	10 130,20
PIGNAN-PIGNAN Station de reprise Sainte Cécile-RVT-REPARATION POMPE N°1 MURVIEL	2 170,32
BOUZIGUES-BOUZIGUES Réservoir haut service Garrigue-RVT-remplacement Claper AR	1 696,84
POUSSAN-POUSSAN Réservoir surpressé sur Tour-RVT-mise en place vanne motorisée	1 322,70
Sans-commune-MONTAGNAC Surpresseur cave coopérative-RVT-renouvellement de 2 variateurs	1 731,77
FLORENSAC-FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol-RVT-Création de tuyau de vidange APG	5 226,47
Sans-commune-BALARUC VEG SBL à Balaruc Zone industrielle-RVT-RENOUVELLEMENT COMPTAGE	4 759,04
VILLEVEYRAC-VILLEVEYRAC Réservoir-RVT-Renouvellement trappes accès toiture	1 447,04
PIGNAN-COURNONTERRAL Forage du Boulidou-RVT-Renouvellement hydro limiteur de débit	5 674,27
Sans-commune-SETE VEG SBL à Sète La Plagette-RVT-RENOUVELLEMENT TELETRANS	6 862,80
LOUPIAN-LOUPIAN Réservoir sur Tour-RVT-renouvellement télésurveillance	1 566,20
Sans-commune-AGDE VEG SBL à Agde camping Aghatois-RVT-Renouvellement comptage et mise en place teletrans	2 056,99

Renouvellement sur les installations	
Opération	**Dépenses comptabilisées (€)**
FLORENSAC-FLORENSAC Station de pompage Filliol-RVT-RENOUVELLEMENT PORTAIL GARAGE VILLA 2	0,96
COURNONTERRAL-COURNONTERRAL Réservoir 4500-RVT-renouvellement porte d'entrée	1 860,24
SAUSSAN-SAUSSAN Réservoir surpressé-RVT-sécurisation des accès	6 510,62
Sans-commune-BALARUC VEG SBL à Balaruc Carrefour-RVT-RENOUVELLEMENTCOMPTAGE	3 426,10
Sans-commune-BALARUC VEG SBL à Balaruc Président-RVT-remplacement comptage et mise en place teletrans	2 098,74
Sans-commune-MARSEILLAN VEG SBL à Marseillan Listel-RVT-MISE EN PLACE TELETRANS	870,88
POUSSAN-POUSSAN Réservoir surpressé sur Tour-RVT-Mise en sécurité des accès toiture	7 820,40
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-AJOUT DE 3 PROJECTEURS SUR ACCES POMPIERS	3 652,55
MONTBAZIN-MONTBAZIN Réservoir surpressé-RVT-Renouvellement porte	1 493,16
Sans-commune-Comptage Sète rue des cormorans chemin hirondelles-RVT-RENOUVELLEMENT COMPTAGE	1 718,5
Sans-commune-BALARUC VEG SBL à Balaruc La Rèche-RVT-RENOUVELLEMENT TELETRANS	809,84
COURNONSEC-COURNONSEC Station de reprise st martin-RVT-renouvellement convertisseur analyseur CHL	2 731,77
LOUPIAN-LOUPIAN Réservoir sur Tour-RVT-renouvellement vanne électrique	1 736,60
PIGNAN-MONTAGNAC Forage-RVT-Renouvellement armoire électrique	17 562,60
BALARUC LE VIEUX-BALARUC Réservoir 15000-RVT-Mise en place Barreaudage anti-chute	1 731,37
Sans-commune-BALARUC VEG SBL à Balaruc By pass Sud Fertilisant-RVT-RENOUVELLEMENT COMPTAGE	2 374,03
BALARUC LE VIEUX-BALARUC Réservoir 15000-RVT-renouvellement porte d'accès chambre des vannes	4 251,04
PIGNAN-MONTAGNAC Local électrique et chloration-RVT-renouvellement armoire et liaisons	11 613,70
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-mise en place protection sur goulotte à boues	1 628,00
LOUPIAN-LOUPIAN Réservoir sur Tour-RVT-renouvellement débitmètres	2 807,20
LOUPIAN-LOUPIAN Accélérateur RN113-RVT-renouvellement TBR	1 989,79
AGDE-AGDE Réservoir Mont St Loup-RVT-Renouvellement trappes	1 042,72
MONTAGNAC-MONTAGNAC Forage base de Bessille-RVT-mise en place S500	-95,76
Sans-commune-MEZE VEG SBL à Mèze lagunage-RVT-renouvellement teletrans	809,84
ST GEORGES D ORQUES-ST G O Débitmètre isolé les pins-RVT-Renouvellement télétrans	1 112,94
FLORENSAC-FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol-RVT-RENOUVELLEMENT PORTAIL VILLA 1	2 340,80
FABREGUES-FABREGUES Réservoir A9 500 m3-RVT-RENOUVELLEMENT TELETRANS	960,80
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-remplacement barrières de cellules ascenseur	1 632,97
LOUPIAN-LOUPIAN Reprise Loupian Villeveyrac-RVT-renouvellement démarreur	6 237,16
FLORENSAC-FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol-RVT-REMPLACEMENT TRAPPES PUITS 4 ET 5	1 852,8
COURNONSEC-MONTAGNAC Réservoir surpressé chemin de cabanis-RVT-Renouvellement analyseur de chlore	5 278,09
FLORENSAC-FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol-RVT-Renouvellement fenêtre et volet salon villa 1	1 877,84

Renouvellement sur les installations	
Opération	**Dépenses comptabilisées (€)**
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-Renouvellement stator pompe extraction boues	3 085,68
PIGNAN-MONTAGNAC Réservoir surpressé chemin de cabanis-RVT-Renouvellement armoire électrique et reprise tarif	15 769,4
FLORENSAC-FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol-RVT-RENOUVELLEMENT ONDULEUR	1 438,58
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-réhabilitation pompe alim. filtre presse n°1	2 128,37
Sans-commune-MONTAGNAC Réservoir base de Bessille-RVT-mise en place teltrans et anti-intrusion	3 661,05
Sans-commune-BALARUC VEG SBL à Balaruc Mas de Clé-RVT-mise en place teletrans	699,58
COURNONSEC-COUNONSEC Réservoir neuf-RVT-Renouvellement trappes d'accès	4 125,71
FLORENSAC-FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol-RVT-Remplacement convertisseur PT 100 G5	867,88
Sans-commune-MONTAGNAC Réservoir surpressé chemin de cabanis-RVT-renouvellement pompe n°2	7 393,47
BALARUC LE VIEUX-BALARUC Réservoir 15000-RVT-mise en place caillebotis sur vidange	1 875,35
Sans-commune-MONTAGNAC Forage base de bessille-RVT-MODIFICATION ARMOIRE ET MISE EN PLACE TELETRANS	3 147,32
MONTBAZIN-MONTBAZIN Réservoir surpressé-RVT-mise en place vanne motorisée	583,22
COURNONSEC-COURNONSEC Station de reprise st martin-RVT-renouvellement moto-réducteur vanne 400	-780,33
BALARUC LE VIEUX-BALARUC Station de reprise Issanka-RVT-réhabilitation pompe n°1	10 716,00
AGDE-AGDE Réservoir SBL Saint Loup-RVT-renouvellement analyseur de chlore	4 281,04
PIGNAN-COURNONTERRAL Forage du Boulidou-RVT-renouvellement turbidimètre	2 933,27
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-renouvellement porte entrée	5320,00
	279 916,02

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 :

TRAVAUX EXCLUSIFS

SUEZ environnement a réalisé sur les communes du Syndicat du Bas Languedoc :

- 134 branchements neufs d'alimentation en eau potable ;
- 34 raccordements au réseau.

RECEPTION LOTISSEMENT ET EXTENSION DE RESEAU				
Commune	**Adresse des travaux**	**Type de réseau**	**Date de réalisation**	**TRAVAUX NEUFS/RENOUVELLEMENT**
LAVERUNE	RUE DU MAS LEPOT	DISTRI	10/02/2014	RENOUV
LAVERUNE	ZAC DU POUGET	DISTRI	19/06/2014	TVX NEUFS
FABREGUES	COTE HERMITAGE	DISTRI	18/09/2014	TVX NEUFS
LOUPIAN	RUE DU PORTALET/PELLETAN	DISTRI	07/10/2014	RENOUV
PINET	AVENUE DE THAU	DISTRI	17/06/2014	RENOUV
PINET	CENTRE VILLE	DISTRI	15/01/2014	RENOUV
VILLEVEYRAC	LOTISSMENT LA LOUVE 2	DISTRI	01/01/2014	TVX NEUFS
SAUSSAN	RUE DE LA FONT ROMANA	DISTRI	01/08/2014	TVX NEUFS
ST-JEAN-DE-VEDAS	RUE DE LA BAUMELLE/SARRIETTE	DISTRI	01/01/2014	TVX NEUFS
PIGNAN	RUE DU BERTHAS	DISTRI	01/08/2014	RENOUV
MIREVAL	PLACE GENERAL DE GAULLE	DISTRI	24/03/2014	RENOUV
COURNONTERRAL	RUE DU PARC/CHANTILLY/CAMILLE SALON,,,	DISTRI	01/01/2014	RENOUV
COURNONSEC	VC N°06	PROD	23/10/2014	RENOUV
GIGEAN	AVENUE DE BEZIERS	DISTRI	01/01/2014	TVX NEUFS

LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE

Communes	Voie	Désignation des travaux
MARSEILLAN	Rue Jean Jacques Rousseau	Renouvellement conduite DN60 - 50ml
		Renouvellement conduite DN100 - 250ml
		64 branchements DN 25
		2 branchements DN32
		2 vannes DN60
		15 vannes DN100
MARSEILLAN	Boulevard Pasteur	Renouvellement conduite DN150 - 21ml
		Renouvellement conduite DN200 - 24ml
		2 vannes DN150
		3 vannes DN200
MARSEILLAN	Rue de la Liberté et de l'Amour	Renouvellement conduite DN100 - 126ml
		28 branchements DN 25
		1 branchement DN32
		1 branchement DN50
		2 vannes DN100
MARSEILLAN	Rue de la Marmitte et de la Fraternité	Renouvellement conduite DN60 - 47ml
		Renouvellement conduite DN100 - 176ml
		58 branchements DN 25
		1 branchement DN32
		1 vanne DN60
		5 vannes DN100
MARSEILLAN PLAGE	Rue Beauregard	Renouvellement conduite DN80 - 120ml
		Renouvellement conduite DN100 - 100ml
		Plue value revêtement TT 220ml
		3 branchements DN32
		1 branchement DN40
		10 branchements DN50
		1 vanne DN60
		2 vannes DN80

Communes	Voie	Désignation des travaux
COURNONTERRAL	Rue du Puits Paradis	Renouvellement conduite DN60 - 146ml
		Renouvellement conduite DN 100 - 72ml
		Renouvellement conduite DN150 - 95ml
		24 branchements DN 25
		2 branchements DN32
		1 vanne DN 60
		1 vanne DN100
		1 vanne DN150
COURNONTERRAL	Rue Chantillly	Renouvellement conduite DN 100 - 146ml
		Renouvellement conduite DN150 - 72ml
		Renouvellement conduite DN 200 - 95ml
		28 branchements DN 25
		3 branchements DN32
		3 vannes DN 60
		2 vannes DN100
		1 vanne DN150
MONTBAZIN	Centre Village	Renouvellement conduite DN60 - 192ml
		Renouvellement conduite DN150 - 110ml
		36 branchements DN25
		5 branchements DN 32
		9 vannes DN60
		4 vannes DN150
LAVERUNE	Avenue du Château et Mas le Pot	Renouvellement conduite DN100 - 19ml
		Renouvellement conduite DN150 - 98ml
		Renouvellement conduite DN200 - 186ml
		6 branchements DN 25
		1 branchement DN32
		1 branchement DN40
		1 branchement DN50
		4 vannes DN100
		4 vannes DN150
		4 vannes DN2500
LAVERUNE	Rue des capriers	10 branchements DN32
		1 branchement DN50

Communes	Voie	Désignation des travaux
VIC LA GARDIOLE	Avenue Croix de la Mission	9 branchements DN 25
		2 vannes DN100
		3 vannes DN125
MIREVAL	Rue des Vendanges	Renouvellement conduite DN100 - 18ml
		8 branchements DN 25
		1 vannesDN100
LOUPIAN	Rue Emile Combes et suivantes	Renouvellement conduite DN100 - 107ml
		Renouvellement conduite DN150 - 169ml
		30 branchements DN 25
		5 branchements DN32
		3 branchements DN40
		1 vanne DN 60
		4 vannes DN100
		5 vannes DN150
LOUPIAN	Rue Peleton et Portalet	Renouvellement conduite DN100 - 3,5ml
		Renouvellement conduite DN150 - 168ml
		17 branchements DN 25
		2 branchements DN32
		7 vannes DN100
		1 vanne DN150
PINET	Avenue de Thau	Renouvellement conduite DN100 - 3ml
		Renouvellement conduite DN150 - 168ml
		9 branchements DN 25
		1 vanne DN100
		7 vannes DN150
PIGNAN	Rue du Berthas	Renouvellement conduite DN60 - 35ml
		2 branchements DN 25

SITUATION SUR LES BRANCHEMENTS

LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Réparations fuites 2014					
Communes	**Réparations fuites sur réseau**	**Réparations fuites sur branchements**	**Réparations accessoires réseau**	**Suppression branchements**	**Suppression accessoires réseau**
BOUZIGUES	3	8	0	0	0
COURNONSEC	4	8	0	1	0
COURNONTERRAL	7	19	0	0	0
FABRÈGUES	3	18	0	3	0
GIGEAN	3	23	0	4	0
LAVERUNE	8	4	0	0	0
LOUPIAN	6	13	0	0	0
MARSEILLAN	4	22	0	0	2
MEZE	0	0	0	0	0
MIREVAL	4	9	15	1	0
MONTAGNAC	0	9	0	0	1
MONTBAZIN	6	7	0	1	0
MURVIEL-LÈS-MONTPELLIER	1	10	0	0	0
PIGNAN	1	26	1	1	0
PINET	1	2	1	0	0
POUSSAN	4	15	4	3	0
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	1	26	1	3	0
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	9	15	3	7	0
SAUSSAN	0	0	0	0	0
VIC LA GARDIOLE	2	3	0	0	0
VILLEVEYRAC	1	11	4	0	0
TOTAL	**68**	**248**	**29**	**24**	**3**

RENOUVELLEMENT BRANCHEMENTS ET ACCESSOIRES DE RESEAU

- 222 branchements ont été renouvelés en 2014 sur l'ensemble des Communes du Syndicat du Bas Languedoc dont 44 en plomb.
- 21 accessoires de réseau ont été renouvelés en 2014 sur l'ensemble des Communes du Syndicat du Bas Languedoc.
- 24 branchements plomb ont été supprimés en 2014.

GLOSSAIRE

PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

❖ Abandon de créance

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

❖ Abonné (ou client)

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

❖ Abonné domestique ou assimilé

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

❖ Abonnement

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

❖ Accessoires

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

❖ Appareil de fontainerie

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

❖ Autorité organisatrice

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

B

❖ Branchement eau

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

C

Certification ISO 9001

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

Certification ISO 14001

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

Clapet anti-retour

Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.

Conduite d'adduction

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

Conduite principale

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

Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)

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

Commission départementale Solidarité Eau

Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.

Compteur

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

D

Débitmètre

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

Détendeur

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

❖ Disconnecteur

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

E

❖ Échantillon

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

❖ Émetteur

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

H

❖ Habitant

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

❖ Habitant desservi

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

I

❖ Indice linéaire de perte (ILP)

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

❖ Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)

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

L

❖ Linéaire de réseau de desserte

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

M

❖ Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N

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

N

❖ Nombre d'abonnements

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

❖ Nombre d'habitants

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

P

❖ Perte apparente

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

❖ Perte réelle

Volume d'eau perdu sur conduite de transfert, de distribution, sur branchement et réservoir.

❖ Poteau incendie

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

❖ Prélèvement

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

❖ Prélocalisation

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

❖ Purge

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

R

Réclamation

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

Regard

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

Régulateur de débit

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

Rendement

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

Réseau de desserte

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

Réseau de distribution

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

S

Stabilisateur d'écoulement

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

Stabilisateur de pression

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

V

Vanne

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

❖ Vidange

Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.

❖ Ventouse

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

❖ Volume comptabilisé

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

❖ Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage)

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

❖ Volume consommé autorisé

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

❖ Volume exporté

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

❖ Volume importé

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

❖ Volume livré au réseau (VLAR)

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

❖ Volume prélevé

Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.

❖ Volume produit

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

❖ Volume de service production

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

❖ Volume de service du réseau

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

❖ Volume mis en distribution (VMED)

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

❖ Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)

Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.

❖ Voirie

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

1. Indicateurs descriptifs

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

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

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

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

2. Indicateurs de performance

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

  A. Pour ce qui concerne la microbiologie :
    - pour les services desservant **plus de 5 000 habitants** ou **produisant plus de 1 000 m³/jour** : pourcentage de prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses microbiologiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.

- pour les services desservant **moins de 5 000 habitants** ou **produisant moins de 1 000 m³/jour** : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

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

- 10 points supplémentaires : le plan des réseaux précise la localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, poteaux incendie, ...) et, s'il y a lieu, des servitudes instituées pour l'implantation des réseaux.
- 10 points supplémentaires : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution.

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

Rendement du réseau de distribution (code P104.3)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral
- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

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

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

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.

Formule = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/(volume comptabilisé domestique+volume comptabilisé non domestique (facultatif)

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

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

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

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

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

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

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

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

ANNEXES

ANNEXE 1 : SYNTHESE REGLEMENTAIRE

SOMMAIRE

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

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

ADOPTION DES DIRECTIVES EUROPEENNES « MARCHES PUBLICS » ET « CONCESSIONS »

> Directive 2014/23/UE du Parlement Européen et du Conseil du 26 février 2014 sur l'attribution de contrats de concession

> Directive 2014/24/UE du Parlement Européen et du Conseil du 26 février 2014 sur la passation des marchés publics et abrogeant la directive 2004/18/CE

Les directives relatives à la passation des marchés publics (secteurs classiques et spéciaux) et à l'attribution des contrats de concession ont été adoptées le 26 février 2014. Les Etats membres ont deux ans pour les transposer, soit jusqu'en avril 2016. Un projet d'ordonnance relative à la transposition des directives marchés a été publié.

S'agissant des marchés publics, les directives constituent une simplification et un assouplissement du régime procédural établi par les règles en vigueur depuis 2004. Le recours à la négociation est favorisé par une nouvelle « *procédure concurrentielle avec négociation* ». Une telle procédure pourra notamment être mise en œuvre lorsque « *les besoins du pouvoir adjudicateur ne peuvent être satisfaits sans adapter des solutions immédiatement disponibles*. »

S'agissant des concessions, l'innovation majeure de cette nouvelle directive tient à l'encadrement des concessions de services, qui recouvrent les délégations de service public françaises. La définition de la délégation de service public, ses règles de passation et d'exécution vont donc devoir être adaptées en tenant compte des nouvelles règles en la matière. Néanmoins, il ne s'agit pas d'un bouleversement des règles internes.
Le secteur de l'eau a été exclu du champ d'application de la directive.

ADOPTION DE LA LOI RELATIVE A LA SEMOP

> Loi n°2014-744 du 1er juillet 2014 permettant la création de sociétés d'économie mixte à opération unique

Une collectivité territoriale ou un groupement de collectivités territoriales peuvent désormais créer une société d'économie mixte à opération unique (SEMOP), revêtant la forme d'une SA, avec au moins un actionnaire opérateur économique sélectionné après une mise en concurrence en vue de la conclusion et de l'exécution d'un contrat.
L'objet unique de ce contrat, qui ne peut être modifié durant toute la durée du contrat, peut concerner, notamment, la gestion d'un service public pouvant inclure la construction des ouvrages ou l'acquisition des biens nécessaires au service.
La sélection des candidats et l'attribution du contrat sont effectuées via un unique appel public à la concurrence qui devra respecter les règles applicables au type de contrat destiné à être conclu (délégation de service public, concession de travaux, concession d'aménagement ou marché public).
La SEMOP est dissoute de plein droit au terme du contrat avec la collectivité ou dès que l'objet du contrat est réalisé.

OUVERTURE DU RECOURS EN CONTESTATION DE LA VALIDITE DU CONTRAT A L'ENSEMBLE DES TIERS

> Conseil d'Etat, 4 avril 2014, Département Tarn et Garonne, n°358994

Dans cette décision le Conseil d'Etat a étendu à l'ensemble des tiers le recours en contestation de la validité d'un contrat administratif, autrefois réservé aux seuls concurrents évincés (CE, 16 juillet 2007, Sté Tropic Travaux Signalisation, n°291545).
Ce recours de pleine juridiction, éventuellement assorti de demandes indemnitaires, doit être exercé dans un délai de deux mois à compter de la publication d'un avis mentionnant la conclusion du contrat et ses modalités de consultation.
Deux conditions encadrent ce recours :

- les intérêts du requérant devront avoir été lésés de façon suffisamment directe et certaine par la passation du contrat ou par ses clauses ;
- le requérant ne pourra se plaindre que des vices du contrat en rapport direct avec l'intérêt lésé dont il se prévaut ou de ceux d'une gravité telle que le juge devrait les relever d'office.

Ces conditions ne sont toutefois pas applicables au Préfet ni aux membres des organes délibérants des collectivités qui peuvent invoquer tout moyen à l'appui de leur recours compte tenu des intérêts dont ils ont la charge.

RECEVABILITE DES CANDIDATURES ET PARITE HOMME-FEMME

> Loi n° 2014-873 du 4 août 2014 pour l'égalité réelle entre les femmes et les hommes

Les interdictions de soumissionner aux marchés publics et aux délégations de service public sont étendues aux personnes qui, au 31 décembre de l'année précédant celle au cours de laquelle a lieu le lancement de la consultation, n'ont pas mis en œuvre l'obligation de négociation sur les objectifs d'égalité professionnelle et salariale entre les femmes et les hommes dans l'entreprise, ainsi que sur les mesures permettant de les atteindre et qui, à la date à laquelle elles soumissionnent, n'ont pas réalisé ou engagé la régularisation de leur situation.

Cette obligation de négociation s'applique uniquement dans les entreprises où sont constituées une ou plusieurs sections syndicales d'organisations représentatives. (articles L. 2242-1 et L. 2242-5 du code du travail)

MARCHES PUBLICS

RECEVABILITE DES CANDIDATURES

> Décret n°2014-1097 du 26 septembre 2014 portant mesures de simplification applicables aux marchés publics

Plafonnement du chiffre d'affaires :

Ce décret contraint les acheteurs publics à plafonner leurs exigences en matière de capacités financières des candidats. Lorsqu'ils exigent, dans les documents de la consultation, un chiffre d'affaires annuel minimal pour la réalisation des prestations, le montant qu'ils fixent ne peut être supérieur à deux fois le montant estimé du marché ou du lot concerné, « *sauf justifications liées à l'objet du marché ou à ses conditions d'exécution* ».

Cette mesure s'applique à toutes les consultations lancées à partir du 1er octobre 2014.

Consécration du principe « Dites-le nous une fois » :

Les pouvoirs adjudicateurs sont désormais dispensés de demander des documents qu'ils auraient déjà obtenus dans le cadre d'une précédente consultation, à condition qu'ils soient toujours valables.
Ils ne peuvent plus non plus exiger des candidats la production de documents qui seraient accessibles gratuitement en ligne. Sont concernés les documents qui sont mis à disposition par un organisme officiel mais également ceux qui sont rendus accessibles au pouvoir adjudicateur, par le candidat, via un espace de stockage numérique.

PAYEMENT DIRECT DES SOUS-TRAITANTS HORS TVA POUR LES TRAVAUX IMMOBILIERS

> Loi n° 2013-1278 du 29 décembre 2013 de finances pour 2014

> BOI-TVA-DECLA-10-10-20-20140124 « TVA - Régimes d'imposition et obligations déclaratives et comptables - Redevable de la taxe - Livraisons de biens et prestations de services - Détermination du redevable »

L'article 283 du code général des impôts a été complété par la loi de finances pour 2014. Un dispositif d'auto-liquidation de TVA a été mis en place pour les travaux de construction, y compris ceux de réparation, de nettoyage ou d'entretien, de transformation et de démolition effectués en relation avec un bien immobilier par une entreprise sous-traitante pour le compte d'un preneur assujetti.
Les collectivités territoriales doivent désormais effectuer les paiements directs des sous-traitants agréés hors TVA. La TVA correspondante est auto-liquidée par le titulaire du marché, qui facture à la collectivité la TVA sur l'ensemble du montant de l'opération (part de la sous-traitance comprise).

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

MODIFICATION DES MODALITES DE MISES EN ŒUVRE DES CRITERES DE SELECTION DES OFFRES

> Conseil d'Etat, 30 juillet 2014, Sté Lyonnaise des eaux, n°369044

Le Conseil d'Etat a précisé les conditions dans lesquelles une personne publique peut modifier les modalités de mise en œuvre des critères de sélection des offres dans le cadre d'une procédure d'attribution d'une délégation de service public.
La personne n'est pas tenue d'informer les candidats des modalités de mise en œuvre des critères de sélection (CE, 23 décembre 2009, Etablissement public du musée et du domaine national de Versailles, n° 328827). Néanmoins, lorsqu'elle décide de rendre publiques ces informations, elle ne peut ensuite les modifier qu'en informant les candidats en temps utiles.
Ainsi si l'information initiale sur les modalités de mise en œuvre des critères a été donnée avant le dépôt des candidatures, la modification devra être portée à la connaissance des candidats en temps utile avant le dépôt des candidatures.
Pour le cas où l'information a été donnée après le dépôt des candidatures, la modification des modalités de mise en œuvre des critères devra intervenir en temps utiles avant le dépôt des offres.

GESTION DES SERVICES D'EAU

RELATIONS DES FOURNISSEURS D'EAU AVEC LES USAGERS

> Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation

La « loi Hamon » s'applique aux seuls contrats portant sur la fourniture d'eau, à l'exclusion du service assainissement.
Cette loi impacte la gestion des relations entre les fournisseurs d'eau et leurs usagers de plusieurs façons :

- Les fournisseurs d'eau (publics ou privés) sont désormais soumis à l'obligation d'information précontractuelle. En conséquence, avant la conclusion d'un contrat d'abonnement, le fournisseur d'eau doit communiquer au consommateur de manière lisible et compréhensible certaines informations au nombre desquelles figure le prix de l'eau.

- Un délai de rétractation de 14 jours est accordé au consommateur après la souscription à distance d'un contrat d'abonnement ou d'un marché de travaux en vue notamment de la réalisation d'un branchement neuf. Pour les contrats conclus par voie électronique, avant qu'il ne passe sa commande, il devra être rappelé au consommateur les informations relatives aux caractéristiques essentielles des services commandés, à leur prix et à la durée du contrat. Enfin, le consommateur doit reconnaître explicitement son obligation de paiement (à peine de nullité de la commande).

- Interdiction de facturer aux usagers des frais supplémentaires venant s'ajouter au prix de l'objet principal d'un contrat et le coût de prestations non expressément commandées.

- Règlementation du démarchage téléphonique : interdiction pour le fournisseur d'eau de démarcher par téléphone un consommateur inscrit sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, sauf en cas de relations contractuelles préexistantes.

- Interdiction de facturer des frais liés au rejet de paiement à des consommateurs en situation de précarité.

- Pénalisation de la facturation des frais de recouvrement amiable aux consommateurs.

- Possibilité d'infliger une amende administrative d'un montant maximal de 15 000 euros à une personne morale lorsqu'un contrat conclu entre un professionnel et un consommateur contient une ou plusieurs clauses abusives.

- Factures entre professionnels : renforcement des sanctions encourues en cas de paiement tardif.

- Protection du nom des collectivités territoriales : dans des conditions qui seront fixées par décret, toute collectivité territoriale ou tout établissement public de coopération intercommunale peut demander à l'Institut national de la propriété industrielle d'être alerté en cas de dépôt d'une demande d'enregistrement d'une marque contenant sa dénomination, pour, le cas échéant, former une opposition à la demande d'enregistrement.

FACTURES D'EAU IMPAYEES ET PROCEDURE A SUIVRE

> Décret n°2014-274 du 27 février 2014 modifiant le décret n°2008-780 du 13 aout 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau

Ce décret modifie celui du 13 aout 2008 relatif à la procédure applicable en cas d'impayés des factures d'électricité, de gaz, de chaleur ou d'eau, pour tenir compte de la « loi Brottes » (loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 *visant à préparer la transition vers un système énergétique sobre et portant diverses dispositions sur la tarification de l'eau et sur les éoliennes*).
Désormais lorsqu'un consommateur n'aura pas acquitté sa facture d'eau à la date limite, son fournisseur l'informera par un 1er courrier qu'à défaut de règlement dans un délai de 15 jours, sa fourniture d'eau pourra être interrompue. Si pendant ce délai aucun accord n'est trouvé, le fournisseur pourra interrompre la fourniture d'eau, après avoir adressé un second courrier au consommateur lui laissant 20 jours pour saisir les services sociaux (s'il s'agit d'un cas social déjà connu, le délai est porté à 30 jours et le fournisseur doit proposer de transmettre lui-même le dossier aux services sociaux).

Nota : Ce décret confirme la possibilité de couper l'eau (hors situations de précarité qui doivent donner lieu à des aides sociales)

ASSAINISSEMENT

REUTILISATION DES EAUX USEES EPUREES

> Arrêté du 25 juin 2014 modifiant l'arrêté du 2 août 2010 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts

L'arrêté du 25 juin 2014 assouplit les conditions d'utilisation des eaux usées traitées en supprimant le dossier de demande d'expérimentation pour l'irrigation par aspersion antérieurement fixées par l'arrêté du 2 août 2010. En revanche, les contraintes de mise en œuvre restent toujours très contraignantes, notamment pour l'irrigation d'espaces verts et pour l'irrigation par aspersion.
Les conditions d'utilisation détaillées dans l'arrêté portent sur la qualité et le programme de surveillance de l'eau traitée, les prescriptions techniques des systèmes d'irrigation ainsi que sur la mise en œuvre de l'utilisation de cette eau. La réutilisation des eaux usées épurées reste soumise à autorisation du préfet du département (qui peut prévoir des modalités d'irrigation plus strictes que l'arrêté du 25 juin), mais l'avis de l'ANSES n'est plus demandé sur chaque dossier.

ENVIRONNEMENT

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

> Décret n° 2014-45 du 20 janvier 2014 portant adoption des orientations nationales pour la préservation et la remise en bon état des continuités écologiques

La loi n°2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement a prévu l'adoption d'un document-cadre intitulé : « *Orientations nationales pour la préservation et la remise en bon état des continuités écologiques* ».
Le document-cadre adopté par le présent décret contient deux parties :
— une première partie relative aux choix stratégiques précisant les définitions, les objectifs et les grandes lignes directrices pour la mise en œuvre de la trame verte et bleue ;

— une seconde partie constituant le guide méthodologique précisant les enjeux nationaux et transfrontaliers pour la cohérence écologique de la trame verte et bleue à l'échelle nationale, les éléments méthodologiques propres à assurer la cohérence des schémas régionaux en termes d'objectifs et de contenu, et un volet relatif à l'élaboration des schémas régionaux dans les départements d'outre-mer.

INSTALLATIONS CLASSEES

> Arrêté du 28 avril 2014 relatif à la transmission des données de surveillance des émissions des installations classées pour la protection de l'environnement

A compter du 1er janvier 2015, doivent être transmis par voie électronique sur GIDAF, le site de télédéclaration du ministère en charge des installations classées, les résultats de la surveillance des émissions réalisée conformément aux prescriptions édictées par les arrêtés relatifs aux ICPE (résultats d'auto surveillance et contrôles externes).

MISE EN DECHARGE DES DECHETS INERTES : CAS DES ENROBES AMIANTES

> Arrêté du 12 décembre 2014 relatif aux conditions d'admission des déchets inertes dans les installations relevant des rubriques 2515, 2516, 2517 et dans les installations de stockage de déchets inertes relevant de la rubrique 2760 de la nomenclature des installations classées

Cet arrêté rend notamment impossible l'admission des déchets enrobés amiantés (qui peuvent provenir des travaux de voirie) sur les installations relevant des rubriques 2515, 2516, 2517 et 2760 dès lors qu'ils sont dangereux. Cette dangerosité doit être vérifiée par l'exploitant de l'ICPE, lequel doit mettre en place une procédure d'acceptation préalable et doit réclamer au producteur de déchets un document préalable relatif à l'origine du déchet et sa classification au termet de la nomenclature déchets.

SDAGE

> Instruction du Gouvernement du 22 avril 2014 relative à la mise à jour des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux et des programmes de mesures associés, NOR : DEVL1406395J

> Décret n° 2014-1510 du 15 décembre 2014 portant diverses modifications des procédures d'élaboration des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux et d'octroi de l'autorisation prévue par le II de l'article L. 411-3 du code de l'environnement

> Arrêté du 18 décembre 2014 modifiant l'arrêté du 17 mars 2006 relatif au contenu des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux

Cette instruction précise le cadrage général de la mise à jour des Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE) et de leurs programmes de mesures. Elle est complétée par des documents spécifiques (instructions, guides, notes), listés en annexe. Les SDAGE et leurs programmes doivent être mis à jour et publiés pour mi-2015. L'instruction fait état du suivi de nouvelles substances donnant lieu à de nouveaux indicateurs à suivre, d'un meilleur degré de connaissances des masses d'eau, d'un niveau d'ambition non atteint au travers des états des lieux réalisés. Il s'agira également d'identifier les masses d'eau qui ne rempliront les objectifs fixés par la directive européenne cadre sur l'eau pour 2015 (bon état ou bon potentiel).

Pour sa part, le décret apporte des adaptations aux procédures d'élaboration des SDAGE. Sont notamment concernées les modalités de consultation du public et des différents organismes concernés. Le décret prévoit également la publication sur un site internet du SDAGE.
En ce qui concerne le contenu du SDAGE, il est précisé que les dérogations aux objectifs de qualité et de quantité que fixent les SDAGE ne peuvent être accordées pour un projet entraînant des modifications dans les caractéristiques physiques des eaux ou l'exercice de nouvelles activités humaines que lorsque certaines conditions sont remplies. Il appartient au préfet coordonnateur de bassin de fixer la liste des dérogations.
L'arrêté du 18 décembre 2014 procède à la mise à jour du contenu des SDAGE (substances prioritaires, démarche d'adaptation au changement climatique, résumé des progrès accomplis dans l'atteinte des objectifs environnementaux, etc...). Les SDAGE doivent donc être plus complets dans la précision des objectifs pour la gestion des ressources en eau et dans la présentation synthétique relative à la gestion des eaux. Cet arrêté modifie également la liste des documents et données à apporter pour la détermination de ces objectifs et de cette présentation.

REFORME CONSTRUIRE SANS DETRUIRE

> Décret n°2014-627 du 17 juin 2014 relatif aux travaux effectués à proximité des réseaux de transport et de distribution

> Arrêté du 18 juin 2014 modifiant divers arrêtés relatifs à l'exécution de travaux à proximité des réseaux de transport et de distribution et au téléservice « reseaux-et-canalisations.gouv.fr »

> Arrêté du 19 juin 2014 pris en application du IV de l'article 3 de l'arrêté du 15 février 2012 modifié relatif à l'exécution de travaux à proximité de certains ouvrages souterrains, aériens ou subaquatiques de transport ou de distribution

Le décret du 17 juin 2014 simplifie les procédures applicables pour la préparation et l'exécution des travaux effectués à proximité des réseaux de transport et de distribution. Il entre en vigueur le 1er avril 2015.
Plusieurs apports peuvent être relevés :

- le fonctionnement du guichet unique « reseaux-et-canalisations.gouv.fr » a été amélioré, afin d'en augmenter l'efficacité et de promouvoir la dématérialisation des déclarations préalables aux travaux ; dans ce but, le délai de réponse aux DT/DICT reçues sous forme dématérialisée est ramené à 7 jours (contre 9 jours depuis juillet 2012) ;
- des dispositions importantes relatives aux travaux urgents ; en cas d'absence de fourniture par un exploitant (de réseau sensible) des informations utiles dans un délai compatible avec la situation d'urgence, l'ordre d'engagement des travaux mentionne explicitement que le réseau de l'exploitant concerné est considéré comme situé au droit de la zone d'intervention, les travaux d'entretien ordinaire le long des réseaux aériens ou souterrains peuvent être dispensés de déclaration préalable à condition que l'exploitant et le responsable de projet aient signé une convention portant notamment sur la sécurité et que la couverture géographique de cette convention comprenne la zone des travaux ;
- pour les travaux de très faible emprise, le marquage ou le piquetage individuel des ouvrages peut être remplacé par un marquage ou piquetage du périmètre de la zone d'intervention et l'utilisation de techniques "douces" appropriées ;
- les investigations complémentaires, opérations à caractère obligatoire menées en amont du chantier et visant à mieux connaître l'emplacement des réseaux sensibles avant d'engager les travaux, sont distinguées des opérations de localisation facultatives, effectuées à l'initiative des responsables de projets ;
- l'obligation d'information du maire par les exploitants de réseaux sur les programmes de travaux sur la voirie est étendue aux informations portant sur la réalisation d'investigations complémentaires lorsque celles-ci sont obligatoires, afin que le maire puisse assurer une meilleure coordination de ces opérations entre les maîtres d'ouvrage concernés et encourager leur mutualisation ;
- En cas de reprise d'enrobés sur une fouille ponctuelle, l'envoi d'une nouvelle DICT n'est plus nécessaire, à condition que le maître d'ouvrage des travaux de réfection ait déjà les RDTR, RdICT ainsi qu'un relevé topographique des nouveaux ouvrages posés, ou bien une déclaration par le responsable du projet de la fouille effectuée mentionnant la profondeur minimale des réseaux neufs et existants dans ces tranchées à la date du remblaiement provisoire.

S'agissant des arrêtés, celui du 18 juin 2014 améliore l'encadrement des travaux urgents, limite l'obligation d'investigations complémentaires aux chantiers les plus sensibles, modifie les formulaires CERFA, définit les obligations des prestataires d'aide aux déclarants pour la partie de leur activité relevant du service public et révise les règles de certification des prestataires en localisation de réseau.
L'arrêté du 19 juin 2014 définit les formats des fichiers permettant un envoi dématérialisé des déclarations préalables aux travaux et des avis de travaux urgents, indépendamment du mode de transmission électronique utilisée.

DROIT DE LA CONSOMMATION

ENTREE EN VIGUEUR DE L'ACTION DE GROUPE

> Loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation

> Décret n°2014-1081 du 24 septembre 2014 relatif à l'action de groupe en matière de consommation

> Circulaire du 26 septembre 2014 de présentation des dispositions de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation et du décret n° 2014-1081 du 24 septembre 2014 relatif à l'action de groupe en matière de consommation

L'action de groupe est entrée en vigueur en droit français le 1er octobre 2014.
La procédure d'action de groupe a pour objet de permettre la réparation des préjudices matériels subis individuellement par un groupe de consommateurs ayant pour origine commune l'inexécution ou la mauvaise exécution par un professionnel de ses obligations légales ou contractuelles, à l'occasion de la vente de biens ou de la fourniture de services. Elle s'applique également aux préjudices causés par des pratiques anticoncurrentielles.

La circulaire précise que l'action de groupe, telle qu'elle est introduite en droit français dans le domaine de la consommation et de la concurrence peut être définie comme un droit d'agir d'une nature particulière que la loi confie à certaines personnes déterminées qui ont seules qualité à agir sous certaines conditions pour engager la procédure.

La loi n'ouvre la qualité à agir dans l'intérêt des consommateurs, pour la réparation de leur préjudice propre, qu'à quinze associations de défense des consommateurs représentatives au niveau national et agréées.
Une fois l'action engagée le juge devra trancher sur la question de la responsabilité du professionnel et de l'indemnisation des consommateurs.

Le jugement statuant sur la responsabilité fixera également la somme que l'entreprise devra verser à chaque consommateur ou au minimum précisera tous les éléments permettant l'évaluation de cette somme.
Le juge est également tenu de préciser dans son jugement les mesures de publicité destinées aux consommateurs potentiellement concernés afin qu'ils se déclarent auprès de l'association pour être indemnisés.
Les consommateurs disposent d'un délai fixé par le juge, entre 2 et 6 mois, pour se manifester.
L'association se charge ensuite d'obtenir l'indemnisation des consommateurs concernés.

L'action de groupe ne peut porter que sur la réparation des préjudices patrimoniaux résultant des dommages matériels subis par les consommateurs et ne permet l'indemnisation d'un préjudice moral.

ANNEXE 2 : PRESENTATION METHODES D'ELABORATION DES CARES

ENTREPRISE REGIONALE **Pyrénées Méditerranée**

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2014

- 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 2
II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION 3
III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES 5
IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS 8
V. IMPÔT SUR LES SOCIETES 8
VI. ANNEXES 8

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

L'organisation de Lyonnaise des Eaux France en 2014 s'appuie sur l'Entreprise Régionale qui est l'unité de base.

1. L'Entreprise Régionale 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 Lyonnaise des Eaux France.

2. L'Entreprise Régionale 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 entreprises régionales.

- Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

L'ensemble de ces éléments est issu de la comptabilité de l'Entreprise Régionale.

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

1. Eléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.

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

2. Eléments affectés sur une base technique

- Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clé technique.

- Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques. C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.

- Les clés reposant sur des critères physiques sont présentées en annexe A1.

- Les clés reposant sur des critères financiers sont présentées en annexe A2.

3. Charges indirectes

a. Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de l'entreprise régionale 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 l'entreprise régionale. 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 6,65% 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 Lyonnaise des Eaux France.

b. 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 entreprises régionales 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 l'entreprise régionale.

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

La participation des salariés n'est pas comptabilisée dans les entreprises régionales, 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 l'entreprise régionale, sont répartis suivant la même règle.

III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

a. **« Garantie pour continuité du service »** : cette rubrique correspond à la situation (renouvellement dit « fonctionnel ») dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service. Le délégataire se doit de les assumer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.
La garantie de continuité du service doit, dans tous les cas, être évaluée en fonction d'un plan technique de renouvellement. Celui-ci est élaboré en fonction des dispositions contractuelles et du risque de renouvellement.

- Pour les anciens contrats (sans programme contractuel ou avec une obligation de renouvellement des branchements plomb inclus dans la garantie):

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

- Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.

- Pour les contrats dont le Produit d'exploitation (hors Compte de Tiers, travaux exclusifs et produits accessoires) est inférieur à 100k€, les charges relatives au renouvellement à afficher dans les CARE doivent correspondre aux dépenses réelles de l'année, sauf dans le cas des garanties de renouvellement qui couvrent le renouvellement des branchements plomb.

- Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) :

Compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

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

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

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

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

2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation.
Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité…). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

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

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

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

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement dont la valeur est fonction de l'année de démarage du contrat ou inscrite dans le contrat.
La méthode consiste à calculer l'annuité progressive d'un emprunt destiné à financer la totalité des investissements réalisés sur la durée du contrat.

3. Charges domaine privé

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

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

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

  La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread).
  La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs.

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

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

Ce sont des biens du domaine privé corporel de Lyonnaise des Eaux France, tel que bureaux, véhicules, mobilier, ...ainsi que les biens du domaine privé incorporel.
Dorénavant l'ensemble des charges informatiques se retrouve sur la ligne Informatique dans les Autres dépenses d'exploitation.

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

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 3,67%.

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

4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à 0,1% (0,6% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif)).

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

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

Le calcul normatif de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 4,67 de taux d'IS supplémentaire. L'IS s'entend hors effet CICE minoré dans les comptes sociaux .

Le taux applicable est de 33,33%.

VI. ANNEXES

A1 - Clés reposant sur des critères physiques

Produits et Charges d'exploitation	Clé
Autres produits affermages eau	Clients affermage eau potable
Charges branchements eau	Clients affermage eau potable
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)
Charges facturation encaissement	nombre de factures émises
Charges prestations clients facturables	Client équivalent
Charges production eau potable	Volume eau potable produite (milliers m3)
Charges relève compteurs	Nombre de relevés
Produits prestations annexes facturables	Clients affermage eau potable

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

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

ANNEXE 3 : FAITS MARQUANTS SUR L'ENTREPRISE REGIONALE

FAITS MARQUANTS SUR L'ENTREPRISE REGIONALE

> Employeur responsable : l'ADN de SUEZ environnement

Les services de l'eau et de l'assainissement sont des services locaux qui soutiennent l'économie, l'emploi et la formation locale. Être employeur responsable c'est une façon de vivre au quotidien dans l'entreprise, avec ses partenaires et sous-traitants, avec la société civile. La région Pyrénées Méditerranée / Eau France agit concrètement, jour après jour, dans les domaines de la solidarité, de la formation, de la diversité.

2014 : Lyonnaise des Eaux obtient le label diversité

Un Label d'État signé par 7 ministres, géré par AFNOR Certification, attribué pour une durée de 4 ans.

Pour cette labellisation, 23 audits de AFNOR se sont succédés, impliquant 51 sites 8762 collaborateurs. La région Pyrénées Méditerranées / Eau France en faisait partie, contribuant activement à cette belle aventure.

En 2014, recrutement de 6 personnes dans le cadre des contrats aidés

Marseillan Un partenariat pour l'emploi avec la Lyonnaise des eaux

L'entreprise a embauché des emplois d'avenir en lien avec la MLI.

Le contrat de travail de Lison a été signé en présence des partenaires présents.

Un accès à la formation

En tant qu'acteur et employeur local, SUEZ environnement participe aux diverses initiatives pour l'emploi. La région Pyrénées Méditerranée / Eau France s'est fortement impliquée dans ces dispositifs en 2014, avec la signature de 5 contrats emploi avenir (CEA) et d'1 contrat unique d'insertion (CUI). Ces emplois aidés permettent un accès à une formation professionnalisante pour des personnes peu ou pas qualifiés. Pour l'entreprise, ce dispositif ouvre le droit à une aide de l'État, en contrepartie de la mise en place d'un plan de formation de la personne recrutée, et de son suivi par un tuteur afin que ce dispositif soit un tremplin vers un emploi durable.

L'identification des personnes pouvant bénéficier des contrats aidés, les échanges avec les employeurs potentiels ou encore la facilitation des démarches administratives sont assurés par des organismes fortement engagés dans la démarche. Deux exemples de partenariat entre le service ressources humaine de SUEZ environnement et ces organismes : la Mission Locale d'Insertion de Marseillan pour le recrutement de deux contrats au sein du Pôle technique, mais aussi à Cournonterral au sein de l'équipe « réseau eau potable » ; la Cellule clause d'insertion de la collectivité Toulouse Métropole dont l'accompagnement a permis l'embauche sur le Toulousain de deux personnes sur des postes de géolocalisation des conduites et de remplacement des compteurs.

Opérateurs réseau, géolocalisation des réseaux, déploiement de la télérelève des compteurs d'eau, une technicienne gestion clientèle, … les personnes en contrat d'avenir sont employées des métiers d'avenir, avec de nouvelles technologies !

Au bout de quelques mois, l'une de ces personnes a déjà définitivement rejoint nos effectifs en signant un CDI.

Un projet de management innovant

Le comité de Direction de la région Pyrénées Méditerranée / Eau France a choisi de faire évoluer des pratiques managériales et ont décidé d'impulser au sein une dynamique collaborative ascendante, des collaborateurs de l'entreprise vers la direction, propice à l'émergence des propositions et des idées, à leur partage, à leur co-enrichissement et à leur valorisation. C'est ainsi qu'a été lancé le projet « Les collaborateurs d'abord » en mai 2014 en réaffirmant des valeurs, proposant une nouvelle posture managériale et en s'engageant dans de premières actions concrètes et ce, tout d'abord, face à l'ensemble des managers de l'ER en juin 2014.

Nos valeurs : Faire confiance – croire que l'autre respectera son engagement
Avoir de l'audace – oser tenter de nouvelles choses
Être exemplaire – être en cohérence avec ses engagements
Écouter – prendre en considération ce qui nous est dit
Être humble – accepter que l'on ne sait pas tout et le dire

Notre posture managériale :
Se recentrer sur les zones de création de valeur
Positionner les collaborateurs comme des apporteurs d'idées et force de proposition
Faire confiance aux collaborateurs
Oser l'innovation managériale, avoir de l'audace

Nos engagements :

Mettre en place une plate-forme collaborative pour collecter, partager et suivre les propositions remontées par les collaborateurs

Prendre en considération et analyser la pertinence de toutes les idées commerciales remontées par les collaborateurs

Mettre en place des groupes de porteurs de solution pour résoudre collectivement les problèmes, animés par un collaborateur

Autoriser l'erreur quand elle est signalée par le collaborateur et commise pour la première fois

Le plan d'actions de ce projet se construit au fur et à mesure de son avancement. Les étapes à venir restent à définir, collectivement, inspirées des actions en cours de réalisation et des premiers résultats, voir pourquoi pas à l'initiative de collaborateurs ; ce projet doit être collectif.

Il reste bien sûr à apprécier et à mesurer les changements qui vont s'opérer au sein de l'entreprise, le degré d'implication des collaborateurs, l'évolution de la qualité des relations et de la collaboration au sein de l'entreprise et surtout l'impact sur la création de valeur pour l'entreprise.

> Un service aux clients en évolution constante

Nous poursuivons le déploiement d'innovations en faveur de la préservation des ressources en eau, de la qualité de l'eau potable et des eaux de baignade.

Le « smart environnement » pour veiller à la qualité des milieux aquatiques

Acteur responsable et soucieux de préserver les milieux aquatiques, Vinci Autoroutes Réseau ASF a mis en place un dispositif de suivi de la qualité des cours d'eau traversés par le chantier de contournement de Montpellier par l'autoroute A9. Ce dispositif a été confié à SUEZ environnement pour une durée de quatre ans. La surveillance porte sur cinq cours d'eau à forts enjeux piscicoles : Mosson, Salaison, Lez, Cadoule et Bérange.

SUEZ ENVIRONNEMENT a déployé son dispositif SIRENE® pour mener à bien ce suivi : ce sont des stations de mesure équipées de sondes, autonomes en énergie, qui peuvent mesurer en continu de nombreux paramètres : température, salinité, oxygène dissous et turbidité.

*Ainsi, en cas de sensibilité particulière des cours d'eau, Vinci Autoroutes Réseau ASF peut renforcer les précautions prises pour les préserver. En cas de dégradation du milieu en aval susceptible d'être liée au chantier Vinci Autoroutes Réseau ASF est immédiatement alerté et peut mettre en place rapidement les mesures nécessaires.

> Un service aux clients en évolution constante

La poursuite du déploiement de la télérelève

Plusieurs collectivités nous ont confié la mise en place de la télérelève de leurs compteurs d'eau, qui sont aujourd'hui en service ou en cours de déploiement. Nous somme ainsi une référence nationale quant à la taille des parcs compteurs sur une même délégation de service public : mise en service de 12 500 compteurs sur Agde puis signature de 27 000 émetteurs à Béziers, suivis de 38 000 pour le Syndicat du Bas Languedoc, en cours de déploiement depuis 2014.

« Tout sur mon eau » devient mobile

Face à la demande croissante d'informations de ses clients, SUEZ environnement avait lancé un nouveau site internet qui offre aux usagers un accès exhaustif aux données relatives à la qualité de l'eau dans leur commune (nombre d'analyses de la qualité de l'eau et résultats, prix de l'eau, origine ...) et un accompagnement renforcé dans leurs démarches quotidiennes liées au service de l'eau.

« Tout Sur Mon Eau » est devenu un site internet mobile, accessible depuis les smartphones et les tablettes Une étape importante pour SUEZ environnement dans la modernisation de sa relation client puisqu'aujourd'hui, près d'1 français sur 2* se connecte à internet via son smartphone.

Ce nouveau service étoffe le choix du mode de contact et garantit l'accessibilité de tous nos services à nos clients directs et indirects, où qu'ils soient et 24h/24.

* *Source Médiamétrie « Audience Mobile 2013 »*

> Accréditation COFRAC du laboratoire régional

L'accréditation COFRAC (Norme EN ISO 17025) atteste de la compétence du laboratoire Le laboratoire de Béziers a été audité en juillet dernier pour l'obtention de l'accréditation COFRAC à l'automne 2014.

> SUEZ environnement dans la presse régionale

> SUEZ environnement sur les réseaux sociaux