

Le service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2015

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

BAS LANGUEDOC (SIAE)

Syndicat
Intercommunal des
Communes du Bas
Languedoc



Sommaire

1	Synthèse de l'année	5
1.1	L'essentiel de l'année	7
1.2	Les chiffres clés.....	12
1.3	Les indicateurs de performance.....	14
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	15
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	17
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	17
1.4	Les évolutions réglementaires	18
1.5	Les perspectives	19
2	Présentation du service	21
2.1	Le contrat	23
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat.....	24
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat.....	24
2.2.2	La gestion de crise.....	33
2.2.3	La relation clientèle.....	34
2.3	L'inventaire du patrimoine	36
2.3.1	Les biens de retour.....	36
2.3.2	Les biens de reprise	40
3	Qualité du service.....	43
3.1	Le bilan hydraulique	45
3.1.1	Les volumes prélevés	45
3.1.2	Les volumes d'eau potable produits.....	46
3.1.3	Les volumes mis en distribution année civile.....	47
3.1.4	Les volumes consommés autorisés année civile.....	48
3.1.5	La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007).....	50
3.2	La qualité de l'eau	52
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau.....	52
3.2.2	Le programme ARS.....	52
3.2.3	Le plan vigipirate	52
3.2.4	La ressource.....	53
3.2.5	La production.....	56
3.2.6	La distribution	57
3.3	Le bilan d'exploitation	60
3.3.1	La consommation électrique	60
3.3.2	La consommation de produits de traitement.....	63
3.3.3	Les contrôles réglementaires.....	64
3.3.4	Le nettoyage des réservoirs.....	65
3.3.5	Les autres interventions sur les installations	67
3.3.6	Les interventions sur le réseau de distribution	71
3.3.7	La recherche des fuites.....	72
3.3.8	Les interventions en astreinte	73
3.4	Les autres missions du service	74
3.5	Le bilan clientèle.....	74
3.5.1	Le nombre d'abonnements	74
3.5.2	Les volumes vendus	76
3.5.3	La typologie des contacts clients	79
3.5.4	Les principaux motifs de dossiers clients	79
3.5.5	L'activité de gestion clients	80
3.5.6	L'encaissement et le recouvrement.....	80
3.5.7	Le fonds de solidarité.....	81
3.5.8	Les dégrèvements	81
3.5.9	La mesure de la satisfaction client	81
3.5.10	Le prix du service de l'eau potable.....	84
3.5.11	Les autres tarifs	86

4 Comptes de la délégation et patrimoine..... 87

4.1	Le CARE.....	89
4.1.1	Le CARE	90
4.1.2	Le détail des produits.....	91
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration.....	92
4.2	Les reversements.....	93
4.2.1	Les reversements à la collectivité.....	93
4.2.2	Les reversements à l'Agence de l'Eau	93
4.2.3	Les reversements de T.V.A.....	94
4.3	La situation des biens et des immobilisations	96
4.3.1	La situation sur les installations	96
4.3.2	La situation sur les canalisations	99
4.3.3	La situation sur les branchements.....	101
4.3.4	La situation sur les équipements de télé relève.....	102
4.4	Les investissements contractuels	104
4.4.1	Le renouvellement	104

5 Votre délégataire 105

5.1	Notre organisation	108
5.1.1	L'entreprise régionale	108
5.1.2	Nos moyens logistiques.....	112
5.1.3	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	113
5.2	La relation clientèle	114
5.2.1	La gestion des courriers.....	114
5.2.2	Le site internet et l'information client.....	114
5.3	Notre démarche développement durable.....	116
5.3.1	Des exemples d'application dans le cadre du contrat.....	Erreur ! Signet non défini.
5.3.2	Agir en faveur de la biodiversité.....	Erreur ! Signet non défini.
5.4	Nos offres innovantes.....	119
5.4.1	Notre organisation VISIO.....	119
5.4.2	Nos nouveaux produits d'exploitation.....	120
5.5	Nos actions de communication	121
5.5.1	Les actions de communications pour SUEZ eau France.....	121

6 Glossaire 123

7 Annexes 135

7.1	Annexe 1	137
7.2	Présentation des méthodes d'élaboration des Cares	156
7.3	Faits marquants sur l'entreprise régionale	166
7.4	Annexe 4	170

1 | synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

SERVICE RESEAUX

BALARUC – Changement compteur SECTO – MARS 2015



TELERELEVE

Ce sont 17 750 compteurs télé relevés qui ont été installés en 2015 sur un total de 38 888.





SERVICE USINES

STATION FILLIOL :

Inondations DU 14 Septembre 2015



EXHAURE 1 et 2 Filliol

Changement des 2 exhaures à la station de pompage FILLIOL à Florensac



1.2 Les chiffres clés

	<p>42 614 clients desservis</p>	
<p>16 201 900 m³ d'eau facturée</p>		
	<p>775 945 km de réseau de distribution d'eau potable</p>	
<p>1.9243 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³</p>		
	<p>100 % de conformité sur les analyses bactériologiques</p>	
<p>95,5 % de conformité sur les analyses physico-chimiques</p>		
	<p>84,8 % de rendement du réseau de distribution</p>	
<p>19 825 500 m³ mis en distribution sur le réseau d'eau potable dans l'année</p>		

16 201 787 m³ de volumes consommés (facturés + dégrévés)

334 857 m³ en volumes dégrévés

47 353 logements assujettis à une prime fixe

33 478 contacts sur l'année 2015

2.99 % d'impayés

1,9243 €/m³ Prix de l'eau (facture TTC pour 120m³)

17 998 310 de volumes annuel prélevés

94 199m³ de volume mis en réseau le jour de pointe (le 6 août)

97 204m³ le 25/07 jour de production maximale

10 632 371m³ de volumes annuel pour les urbains

287 interventions pour fuites sur branchements.

1.3 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
 - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
 - 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 "L'inventaire du 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 m³ 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"

Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

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.

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

Nous avons également indiqué ci-dessous des données et indicateurs dont la production relève de la responsabilité de la collectivité 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	2015	Unité
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements)	775 945	km
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	1,9243	€ TTC/m ³
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie	100	%
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques	95,5	%
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable (<i>ci-dessous le détail</i>)	80	Valeur de 0 à 120
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (dans le cadre du marché à commande)	0,5	%

Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux eau potable SYNDICAT DU BAS LANGUEDOC	
Existence d'un plan ?	oui
Points	10
Existence d'une procédure de mise à jour ?	oui
Points	5
Indication classe de précision > 50 %	oui
Connaissance Diamètre > 50 %	oui
Connaissance Matériau > 50 %	
Points	10
Connaissance minimale diamètre/matériau	99,67%
Point 1	0
Point 2	0
Point 3	0
Point 4	0
Point 5	5
Connaissance date de pose > 50 %	oui
Points	10
Point 1	0
Point 2	0
Point 3	0
Point 4	0
Point 5	5
Vérif 40 points mini	oui
Accessoires et servitudes reportés	non
Points	0
Inventaire électromécanique	oui
Points	10
Branchements SIG	non
Points	0
Gestion compteurs	oui
Points	10
CRF + Fuites	oui
Points	10
HISTORESEAU + PURGES + GEOACS	non
Points	0
ANTICIPER	non
Points	0
Modélisation hydraulique + 50 % linéaire	oui
Points	5
Indice de connaissance	80

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL			
Thème	Indicateur	2015	Unité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	0	Nombre / 1000 abonnés
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	2	jour
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	0,14	Nombre / 1000 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	2,99	%

1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

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

Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E			
Thème	Indicateur	2015	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	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non

1.4 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

Droit européen :

- Transposition des directives européennes « Marchés publics » 2014/24/UE et 2014/25/UE du 26 février 2014 : ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics ;
- Transposition de la directive « Concessions » 2014/23/UE du 26 février 2014 : ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatifs aux contrats de concession ;
- Nouveaux seuils européens pour les contrats de la commande publique ;
- Publication du Document unique de marché européen (DUME).

Droit national :

- Transfert obligatoire des compétences « eau » et « assainissement » aux intercommunalités à l'horizon 2020 : loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République ;
- Interdiction des coupures d'eau et réduction de débit : décision du Conseil Constitutionnel n° 2015-470 QPC du 29 mai 2015 relative à l'application de la loi n° 2013-312 du 15 avril 2013 dite loi « Brottes » (interdiction des coupures d'eau) et ordonnance de référé du TI de Limoges du 6 janvier 2016 (condamnation d'une réduction de débit) ;
- Suppression de la taxe pour la gestion des eaux pluviales urbaines et définition des obligations des collectivités au titre des eaux pluviales : loi n° 2014-1654 du 29 décembre 2014 de finances pour 2015 et décret n° 2015-1039 du 20 août 2015 relatif au service public de gestion des eaux pluviales urbaines ;
- Suppression des régies de recettes dans le cadre des contrats portant sur la gestion des services de l'eau et de l'assainissement : loi n° 2014-1545 du 20 décembre 2014 relative à la simplification de la vie des entreprises et décret n° 2015-1670 du 14 décembre 2015 portant disposition relatives aux mandats confiés par les collectivités territoriales et leurs établissements publics en application des articles L. 1611-7 et L. 1611-7-1 du code général des collectivités territoriales ;
- Précision des obligations des collectivités au titre de la défense extérieure contre l'incendie : décret n° 2015-235 du 27 février 2015 relatif à la défense extérieure contre l'incendie ;
- Nouvel arrêté assainissement : arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5.

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.

1.5 Les perspectives

Travaux à prévoir par le Syndicat sur les usines

- Réservoir de **Pignan Gardies** : Sécurisation de l'alimentation électrique et de télécommunication.
- 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 2016 par Suez.
- 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.
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.

Des travaux sont à prévoir sur l'ensemble du génie civil ainsi que la sécurisation des zones de travail (garde-corps, escalier,) par le Syndicat Intercommunal du Bas Languedoc.

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**.
- Renouvellement de la canalisation DN 250 Avenue d'Issanka à Lavérune
- Réhabilitation de la canalisation diamètre 700 entre **Balaruc** et **Sète** (projet siphon).
- Renouvellement de la conduite de refoulement de Loupian à Villeveyrac.
- Projet de 22 débitmètres de secto supplémentaires.

2 | présentation du service



2.1 Le contrat

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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/01/2002	31/12/2021	Affermage
Avenant n°01	03/02/2003	31/12/2013	Modification des dates de relevés compteurs et dates de facturation aux abonnés, Redéfinition des modalités de reversement des sommes facturées pour le compte de la Collectivité, Modification des règles d'évolution des tarifs de base.
Avenant n°02	05/01/2005	31/12/2013	Modifier les tarifs applicables aux abonnés des communes ayant transféré leur réseau au syndicat. Préciser les rôles et responsabilités respectives des parties dans le cadre des opérations de réhabilitation des branchements en matériau plomb. Fixer les conditions administratives et techniques dans lesquelles l'individualisation des contrats de fourniture d'eau peut être mise en place.
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	Définir les conditions de réalisation des travaux de remplacement des branchements en plomb par le Déléguataire. Modifier le calendrier de réalisation de l'usine de production d'eau potable définie par l'avenant n°6 du fait du retard pris par BRL sur ses propres engagements. Autoriser la mise en place d'un mécanisme de cession de créance autorisée portant sur l'indemnité due par la Collectivité en fin de contrat pour un montant de 6 972 592€ HT dans les conditions fixées par l'article L 313-29 du code monétaire et financier. Modifier la structure tarifaire de la redevance d'eau potable pour respecter les obligations de plafonnement de la part fixe.
Avenant n°08	01/01/2012	31/12/2021	Acter le nouveau périmètre d'affermage. Définir le nouveau nombre de branchements plomb à réhabiliter dans le cadre de la délégation. Définir les modalités de prise en charge de la télé relève sur la commune de Montagnac.
Avenant n°09	06/03/2014	31/12/2021	Faire le bilan de la réalisation et du financement de l'unité de traitement des eaux brutes en provenance du Bas Rhône (usine Georges Debaille de Fabrègues). Faire le bilan de la réalisation et du financement des branchements plomb confiés au Déléguataire. Prendre en compte sur le plan financier et opérationnel l'intégration de la commune de Montagnac dans le périmètre affermé conformément à l'avenant N°8. Prendre en compte l'évolution des ouvrages sur le périmètre du service. Intégrer les dernières évolutions règlement en termes de réseau. Acter la remise à niveau des exhaures sur le site de Florensac. Moderniser la qualité de service (amélioration du service proposé aux usagers. Harmonisation de la relation contractuelle avec la collectivité. Progression de la performance et de la gestion patrimoniale du service). Confirmer et affirmer l'engagement du SBL pour la Santé de l'Eau.

Le service de l'eau potable du Syndicat du Bas Languedoc est délégué à SUEZ 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 assure l'exploitation, l'entretien et le renouvellement des biens dans le respect des dispositions contractuelles.

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat



L'AGENCE TERRITORIALE THAU MEDITERRANEE

Le siège de l'Agence Territoriale THAU MEDITERRANEE est basé à Marseillan.

Elle a été créée à la fin de l'année 2002 dans le but d'apporter à nos clients une meilleure réactivité et une présence accrue sur le terrain. Cette réorganisation s'est également faite afin de s'adapter aux nouvelles structures intercommunales.



L'Agence Territoriale THAU MEDITERRANEE est placée sous la responsabilité de **Grégory COLLET**. Il assure la gestion de l'ensemble des contrats d'eau potable et d'assainissement de l'Agence Territoriale et sera l'un de vos interlocuteurs privilégiés.



FICHE D'IDENTITE DE L'AGENCE

Secteur géographique : Hérault (34)

Nombre de collaborateurs : 81

Principales implantations : Agde, Marseillan, Cournonterral et Sète

Spécificités locales :

- Forte activité touristique estivale et balnéaire,
- Milieux récepteurs très sensibles (lagune du bassin de Thau, plages).

Chiffres clés en EAU POTABLE

- 29 contrats (DSP/PS)
- 34 communes
- 87 300 clients desservis et 500 000 habitants en période de pointe
- 965 km de réseau
- 11 unités de production ou de pompage dont 1 unité de 20 000 000 m³/an (2^{ème} usine de production du département)
- 48 réservoirs

Chiffres clés en ASSAINISSEMENT

- 40 contrats (DSP/PS)
- 30 communes
- 140 000 clients assujettis et 450 000 habitants en période de pointe
- 890 km de réseau de collecte
- 17 stations d'épuration dont une de 175 000 EH et une de 135 000 EH
- 226 postes de relèvement
- 1 sécheur thermique d'une capacité de 2200 kg H₂O/h
- 3 contrats d'assainissement non collectif avec 6 910 fosses
- 3 contrats de gestion du réseau pluvial (Sète, Marseillan et Villeneuve les Maguelone)
- 2 Certifications environnementales (ISO 14001 sur Sète, Marseillan et Agde)
- 2 dispositifs de Gestion Active des Milieux Aquatiques (Sète et Marseillan)

Chiffres clés en INDUSTRIE

- 3 principaux contrats (PS) : Autoroutes du Sud de la France et cave viticole



UNE ORGANISATION DE PROXIMITE POUR UNE PLUS GRANDE REACTIVITE

L'Agence Territoriale s'appuie sur des **implantations locales**, à partir desquelles sont gérées les exploitations. Le personnel y est organisé en **compétence métier** et dirigé par des responsables de service qui animent les équipes et gèrent leur activité.

L'Agence Territoriale dispose de 4 implantations locales : **Agde, Marseillan, Courmonterral et Sète.**

Au quotidien, ces équipes assurent l'exploitation courante des contrats gérés par l'Agence Territoriale et travaillent pour le bon fonctionnement des installations :

- la production, le traitement et le contrôle de l'eau potable,
- la maintenance électromécanique des installations,
- la distribution et les travaux sur les réseaux d'eau potable,
- la gestion des réseaux d'assainissement,
- le traitement des eaux usées et l'exploitation des stations d'épuration.

Le personnel d'exploitation est ainsi en charge de l'entretien et du renouvellement des équipements, des réparations des installations et des réseaux, des réglages, des mesures et des contrôles des matériels, ainsi que des relations avec la clientèle sur le terrain.

Pour manager les équipes d'exploitation, Grégory COLLET est assisté d'un adjoint, Nicolas LESUR et de 9 chefs de service.

Nicolas LESUR : Adjoint au Chef d'Agence Territoriale
Maryse CORRIERI : Assistante du chef d'agence



Franck LERICHE : Service Réseaux Assainissement
Jean-François DUCLOS : Service Poste de Relèvement,



David MIMARD : Responsable Service Usines Eau et Usines Assainissement
Laurent ICOL : Service Usines Assainissement
Fabien LAPORTE : Service Usines Eau
Bruno RODA : Service Sécheur Step Agde



Florian HOURANTIER : Secteur de Marseillan
Claude DEBAILLE : Secteur de Courmonterral, service distribution d'eau potable
Laurent CHAUVEAU : Secteur d'Agde, service distribution d'eau potable



2



NOS EQUIPES LOCALES

Le service Usines Eau et Assainissement

Les équipes de David MIMARD sont respectivement basées à Agde et Sète et comportent :

Service Usines Eau

- 7 agents.
- 1 alternant

Service Usines Assainissement

- 11 agents.

Exploitation Sécheur

- 5 agents.

Le service Réseau Assainissement

L'équipe de Franck LERICHE est basée à Marseillan et comporte :

- 1 chef de réseau,
- 2 agents hydrocurages
- 2 agents géolocalisation
- 4 agents AIC Industriels
- 4 agents de réseau.

Le service Poste de Relèvement

Le service Poste de relèvement est sous la responsabilité de Jean-François DUCLOS et est basé sur la station d'épuration de Sète et la station d'épuration d'Agde.

Il est composé de :

- 1 chef de service,
- 6 agents de maintenance
- 1 métrologue

Le service Exploitation / Maintenance

L'équipe du service Exploitation et Maintenance est constituée de 8 Electromécaniciens.



NOS EQUIPES LOCALES

Le service Réseau Eau Potable

Secteur de Marseillan

L'équipe de Florian HOURAITIER est basée à Marseillan et s'occupe de distribution d'eau potable.

Elle comporte :

- 1 chef de secteur,
- 4 agents techniques de réseau,

Secteur de Courdonterral

L'équipe de Claude DEBAILLE est basée à Courdonterral pour le service distribution d'eau potable.

Elle comporte :

- 1 chef de secteur,
- 8 agents techniques de réseau,
- 1 contrat pro.

Secteur de Agde

L'équipe de Laurent Chauveau est basée à Agde pour le service distribution d'eau potable.

Elle comporte :

- 1 chef de secteur,
- 8 agents techniques de réseau,
- 1 contrat pro.



DES MOYENS TECHNIQUES ADAPTES A VOS BESOINS DE TERRAIN

Nos matériels

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

- Equipements de perçage en charge de canalisations de petits et gros diamètres,
- Appareil de mesure de débit des poteaux incendie,
- Appareils de mesures électriques et hydrauliques,
- Appareils de désinfection des canalisations et branchements,
- Analyseurs chimiques,
- Matériels de chantier,
- Panneaux de signalisation,
- Stocks de pièces détachées,
- Matériels d'enquêtes réseaux (inspection vidéo, fumigènes, traceur, détecteurs...),
- Détecteurs de fuites, corrélation acoustique,
- Trousses portables d'analyses (chlore résiduel, pH, oxygène, conductivité...),
- Blindage des fouilles,
- Pompes de chantier,
- Pilonneuses,
- Rabattements de nappe,
- Equipement pénétromètre,
- Détecteurs de gaz (4 fonctions),
- Etc.



Nos véhicules

Notre parc de véhicules et engins est prévu pour répondre aux contraintes de mobilité liées au service public.

Le personnel de l'Agence Territoriale dispose de :

- 28 véhicules légers d'intervention,
- 8 fourgons d'intervention avec l'outillage associé,
- 11 fourgons d'intervention outillés,
- 1 camion combiné hydrocureur lourd,
- 2 fourgons équipés pour recherche de fuites,
- 1 fourgon équipé pour l'inspection des réseaux (caméra + vidéopériscope),
- 4 camions bennes,
- 1 camion poids lourd « plateau grue »,
- 3 chargeurs,
- 4 mini pelles.



Nos véhicules sont dotés d'une signalisation appropriée et de matériel de première urgence.



DES MOYENS TECHNIQUES ADAPTES A VOS BESOINS DE TERRAIN

Nos outils métiers

Nos agents d'exploitation sont également équipés de **matériels mobiles de télécommunications** (AMI, téléphone portable) et d'exploitation (tablettes PC) afin de garantir une grande réactivité d'interventions et une amélioration significative de la relation et de la satisfaction client.



Ils sont dotés des **matériels de sécurité** individuels les plus modernes : casques, vêtements haute visibilité, harnais, détecteurs de gaz, équipements individuels, gants, lunettes, etc.



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

Quelques exemples d'outils spécifiques pour la qualité de l'exploitation et du service :

- le logiciel de supervision **TOPKAPI** pour assurer le suivi de l'exploitation et la gestion des alarmes. Des Centrales d'alarmes sont capables de recevoir toutes les informations depuis les sites exploités et équipés,



- Equipements « **Mesures Environnement - Caméra** », pour le contrôle, la qualité et la vérification des fonctionnements,
- Equipement informatique et progiciel de **modélisation des réseaux** d'eau, avec module statique et dynamique, et module qualité de l'eau.



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



DES MOYENS TECHNIQUES ADAPTES A VOS BESOINS DE TERRAIN

Nos magasins

L'Agence Territoriale bénéficie d'un **magasin central basé à Béziers** et d'un **magasin local de stockage à Agde**.

Ce stock de sécurité permet de disposer à tout instant du matériel, y compris des pièces nécessaires à la réparation de gros diamètre, en cas de casse sur réseau afin d'assurer en permanence la continuité du service.

Le magasin central, basé à Béziers, centralise l'ensemble des pièces de réseau nécessaires à une exploitation de qualité. Il stocke également les matériels plus spécifiques pour pallier les principaux dysfonctionnements de process.



L'Agence Territoriale dispose d'un double de chaque organe de régulation, d'automatisme, de communication et de pompes en secours qui permet de garantir la continuité du service lors d'une réparation ou d'un renouvellement.

Cette organisation permet de toujours disposer d'une ressource de moyens matériels pour faire face aux situations les plus critiques.

Des contrats de partenariat formalisés avec des entreprises locales de terrassement et de travaux publics permettent de disposer en urgence et 24h/24, des matériels adaptés à la situation y compris en ce qui concerne la fourniture des matériaux, pièces de réparations, groupes électrogènes, etc.



L'Entreprise Régionale Pyrénées Méditerranée a établi une liste des fournisseurs (centrales d'achats, entreprises de transport alimentaire, etc.) et une organisation nationale de ces approvisionnements est organisée à l'échelle du groupe Lyonnaise des Eaux.





DES MOYENS TECHNIQUES ADAPTES A VOS BESOINS DE TERRAIN

Notre système d'astreinte

Une des obligations d'un service public est d'être en mesure de **répondre en toutes circonstances à l'attente des usagers**. Les désordres survenant à toutes heures du jour ou de la nuit, en semaine ou en week-end, doivent être pris en compte et traités dans les plus brefs délais avec des moyens humains et matériels suffisants.

Pour répondre à cette exigence, Lyonnaise des Eaux a mis en place un **système d'astreinte** utilisant l'ensemble des moyens des Agences d'exploitation pour les opérations courantes et ceux de l'Entreprise Régionale pour les opérations spécifiques.

Notre astreinte utilise des équipes tournantes, pouvant être mobilisées à partir d'appels téléphoniques reçus dans nos bureaux, et acheminés vers les agents de permanence.

Nos services techniques assurent également des permanences permettant aux équipes locales de mettre en œuvre très rapidement des interventions d'urgences lourdes à tout moment.

L'organisation de notre service d'astreinte est constituée de :

- une **permanence téléphonique** recevant les appels des clients et les transmettant aux agents d'astreinte,
- un **service d'intervention** assurant les dépannages et les réparations d'urgence 24 h/24,
- une **astreinte spécifique** « électromécanique » recevant les alarmes des installations de télésurveillance.

Par son organisation, Lyonnaise des Eaux garantit la continuité du service en toutes circonstances.





L'alerte directe des usagers

Outre notre capacité à délivrer une information par des moyens classiques (distributions de tracts dans les boîtes aux lettres, mise en place d'affichettes, passage dans rues avec un portevoix, ...) Lyonnaise des Eaux dispose de **moyens modernes pour apporter une information précise et en temps réel.**

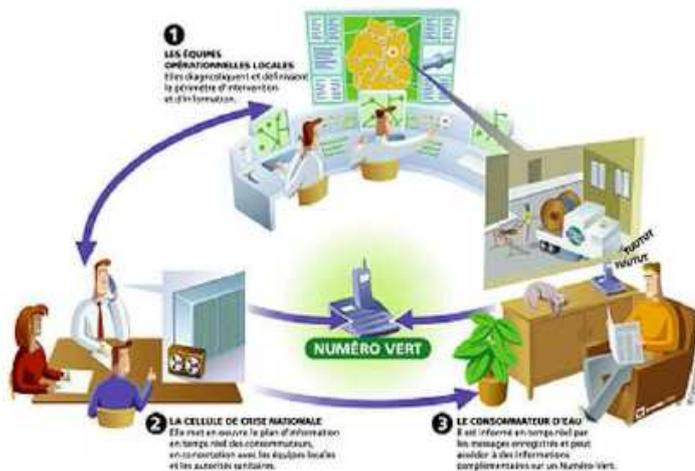
Notre **Centre de Relations Clientèle** peut mobiliser 12 personnes pour répondre aux demandes de nos clients (soit une capacité d'appels de 270 appels/h) et peut être activé en dehors des heures ouvrées si besoin.



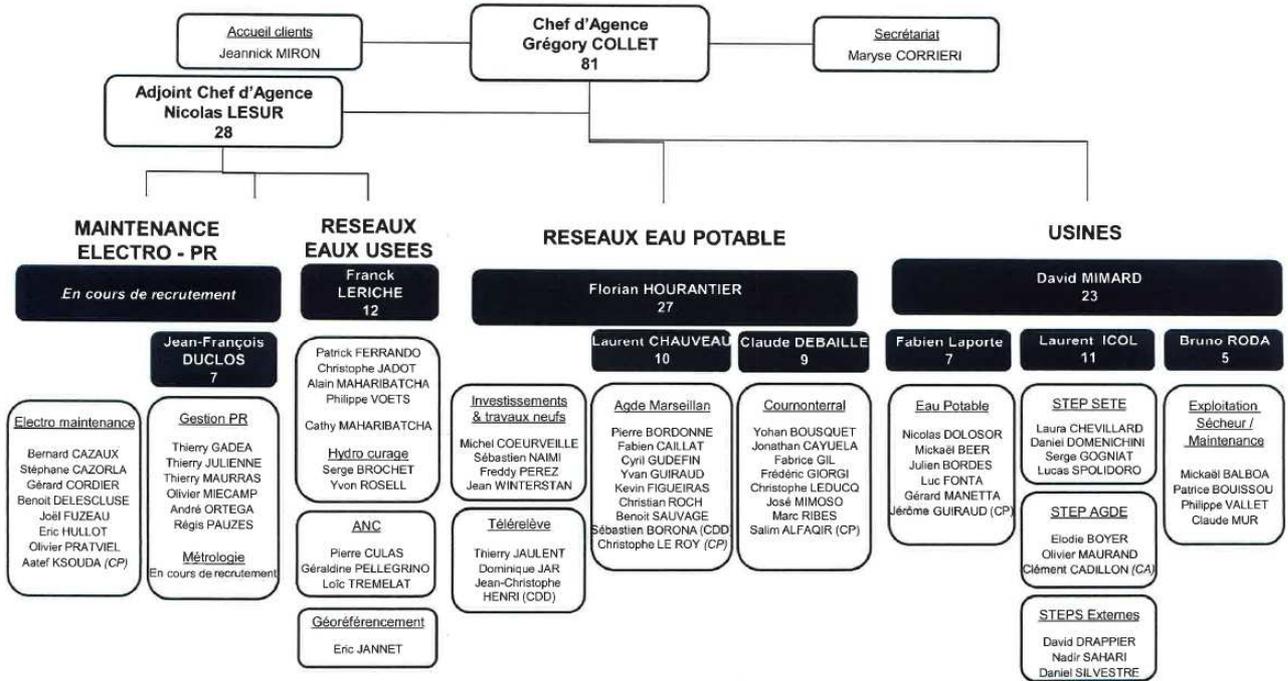
Il permet **d'informer en temps réel** nos abonnés sur le déroulement de la crise, son évolution et les consignes individuelles à observer.

Il est aussi possible de mettre en service un message d'accueil ciblé en période de crise, pour délivrer les dernières informations aux consommateurs voulant nous joindre. Leur temps d'attente est ainsi limité auprès de notre Centre de Relations Clientèle ou de notre astreinte téléphonique.

Enfin, autre dispositif : **l'envoi automatique à l'ensemble des abonnés** téléphoniques d'un message préenregistré à leur domicile, en cas d'incident majeur : rupture prolongée de l'alimentation, altération de la qualité de l'eau.



ER / Agence Thau Méditerranée



CA: Contrat d'apprentissage
CP: Contrat de professionnalisation

Mise à jour : DG - 01/02/2016
E ER RH 14

Vérifié par le chef d'agence :

Validé par le DER :



2.2.2 La gestion de crise

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

- Unités mobiles de traitement,
- Stocks d'équipements,
- Stocks d'eau potable,
- Laboratoires d'analyses 24h/24 et 7 jours/7,
- Systèmes d'alerte permettant de prévenir très rapidement la population par téléphone.

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

- La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,
- Une organisation préalable 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.

LE PLAN DE SECOURS : Unité de production et de distribution eau potable.

2.2.3 La relation clientèle

- **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, le Centre de Relation Clientèle basé à 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 :  **0977 408 408** (appel non surtaxé)

Pour toutes les urgences techniques :  **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, Lyonnaise des Eaux 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.

2.3 L'inventaire du patrimoine

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

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

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

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

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

2.3.1 Les biens de retour

Les biens de retour sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de 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 ³ /h chacun
	2 à Pinet	50m ³ /h chacun
	3 à Saint Jean de Védas	2 de 150 m ³ /h, 1 de 300m ³ /h.
	Bouidou	180m ³ /h
	Olivet	300m ³ /h
	Montagnac	70m ³ /h
	Montagnac	70m ³ /h
	Bessilles	60m ³ /h
Usines de production	Florensac*	6 000m ³ /h
	Pinet	2 X 52m ³ /h
	St Jean de Vedas	450m ³ /h
	Bouidou	180m ³ /h
	Le Touat (Pignan)	300m ³ /h
	Montagnac	140m ³ /h
	Bessilles	60m ³ /h
	Fabregues UTEP	1250m ³ /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 000m ³
	Balaruc	15 000m ³
	Bouzigues Bâche reprise	500m ³
	Bouzigues haut service	250m ³
	Cournonsec neuf	500m ³
	Cournonsec ancien	150m ³
	Coumonterral Sainte Cécile	4 500m ³
	Coumonterral Fertalière	500m ³
	Fabrègues la Gardiole	10 000m ³
	Fabrègues Autoroute	500m ³
	Florensac bâche	700m ³
	Gigean auto route	1500m ³
	Loupian sur tour	500m ³
	Loupian la Garrigue	350m ³
	Marseillan sur tour	1500m ³
	Mireval Larzat	600m ³
	Montagnac	2 254m ³
	Montagnac Bessilles	300m ³
	Montbazin le Village	500m ³
	Murviel les Montpellier les lfs	150m ³
	Murviel les Montpellier Clapissous	500m ³
	Pignan Gardies	1500m ³
	Pignan Village	500m ³
	Pignan Touat	200m ³
	Pinet la Font Française	400m ³
	Poussan sur Tour	400m ³
	Saint Georges d'Orques la Cadelle	1000m ³
	Saint Georges d'Orques la Gouyronne	2 000m ³
	Saint Jean de Védas bâche	300m ³
	Saussan sur Tour	200m ³
	Vic la Gardiole Garrigues	1500m ³
	Villeveyrac sur Tour	600m ³
Villeveyrac bâche	200m ³	
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	150m ³ /h
	Villeveyrac	80m ³ /h
	Bouzigues "Clavades"	50m ³ /h
	Montbazin	15m ³ /h
	Courmonsec "Ecoles"	70m ³ /h
	Courmonsec "Maréchal"	60m ³ /h
	Courmonterral "Taillade"	40m ³ /h
	Murviel "Ils"	45m ³ /h
	Saint Georges d'Orques les Jangles	100m ³ /h
	Saussan	60m ³ /h
	Gigean Réservoir	60m ³ /h
	Poussan réservoir surpresseur	110m ³ /h
	Pignan le Touat	300m ³ /h
	Montagnac Réservoir	60m ³ /h
	Montagnac Cave Coopérative	30m ³ /h
Station de reprise	Issanka	650m ³ /h
	Saint Martin	550m ³ /h
	Sainte Cécile	360m ³ /h
	Pomerols/Pinet	50m ³ /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) 2015							
Diamètre/ Nature	<50 mm	50-99 mm	100-199 mm	200-300 mm	> 300 mm	Inconnu	Total
Acier			64,00		5 415,00		5 479,00
Fonte ductile	280,00	29 771,00	281604,00	83 652,00	94 741,00	118,00	491 166,00
Fonte grise	275,00	26 506,00	59 314,00	25 718,00	15 454,00	144,00	127 411,00
Fonte indéterminée	93,00	4 077,00	16 913,00	2 842,00	142,00	1052,00	25 119,00
PE bandes bleues	253,00	2 103,00	290,00	39,00	98,00		2 783,00
PE noir	1009,00	2 435,00	1353,00				4 797,00
PVC Bi-orienté			111,00	7 688,00			7 799,00
PVC Classique	1695,00	27 102,00	71 182,00	10 506,00	108,00	219,00	110 812,00
Plomb	16,00						16,00
INOX			178,00				178,00
PRV				353,00			353,00
Inconnu						32,00	32,00
Total	3 621,00	91 994,00	431 009,00	130 798,00	115 958,00	2 565,00	775 945,00

- LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

Inventaire des principaux accessoires du réseau	
Désignation	2015
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	136
Détendeurs / Stabilisateurs	29
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	1 467
Régulateurs débit	2
Vannes	5 583
Vidanges, purges, ventouses	605

2.3.2 Les biens de reprise

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

3 | qualité du service

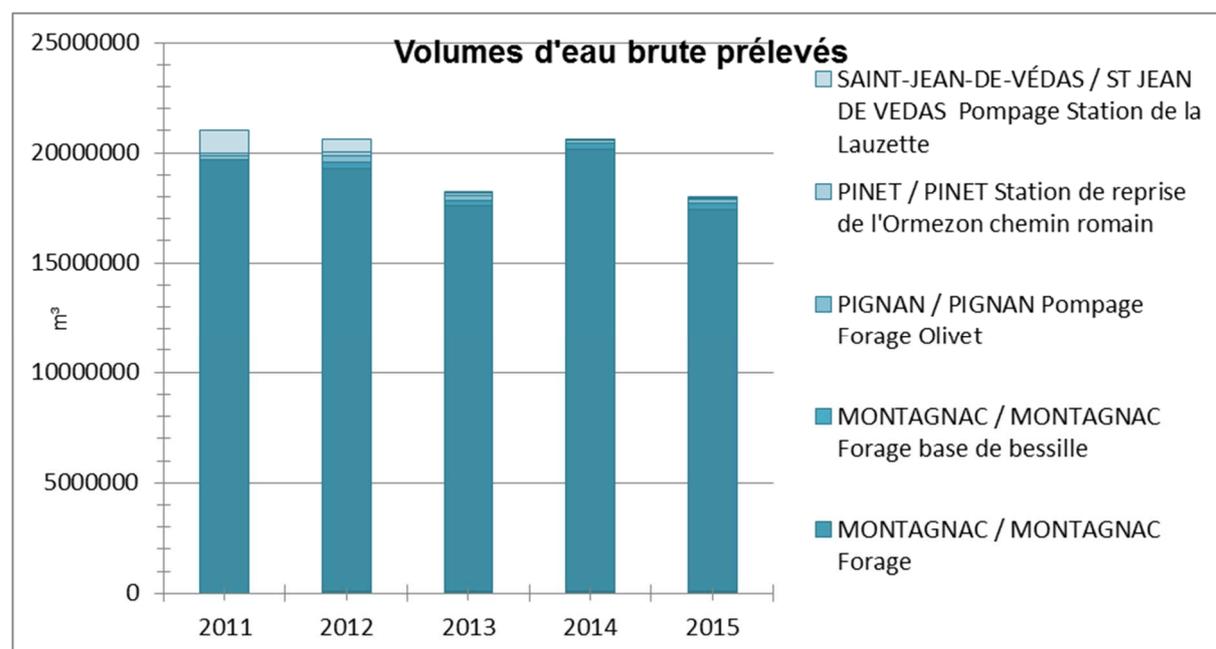


3.1 Le bilan hydraulique

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

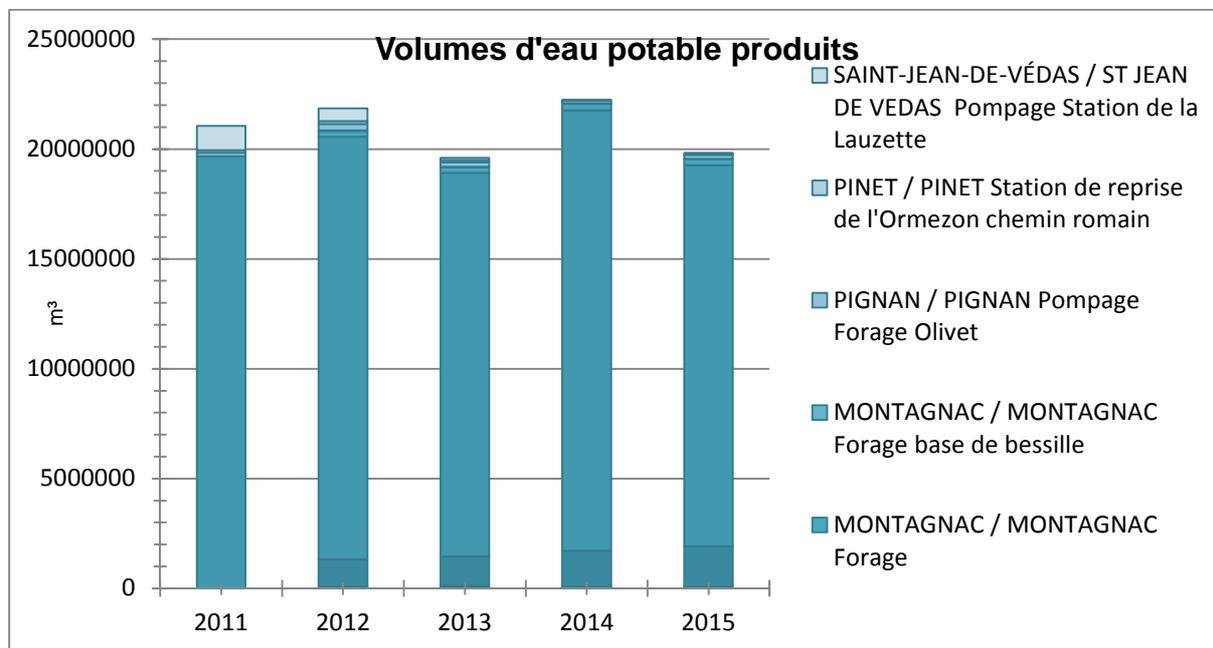
3.1.1 Les volumes prélevés

Volumés d'eau brute prélevés (m ³)							
Commune	Site	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Pompage Forage du Boulidou	0	83 635	122 109	89 068	86 097	- 3,3%
FLORENSAC	FLORENSAC Station de pompage floremsac Filliol	19 666 720	19 224 948	17 446 225	20 048 587	17 352 339	- 13,4%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage	-	265 051	269 405	300 109	274 889	- 8,4%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage base de bessille	-	20 212	12 746	12 650	12 822	1,4%
PIGNAN	PIGNAN Pompage Forage Olivet	170 798	289 066	192 218	0	177 631	100%
PINET	PINET Station de reprise de l'Ormezon chemin romain	119 379	134 065	111 896	117 055	67 938	- 42,0%
SAINT-JEAN-DE- VÉDAS	ST JEAN DE VEDAS Pompage Station de la Lauzette	1 092 933	579 375	98 227	54 315	26 594	- 51,0%
Total des volumes prélevés		21 049 830	20 596 352	18 252 826	20 621 784	17 998 310	- 12,7%



3.1.2 Les volumes d'eau potable produits

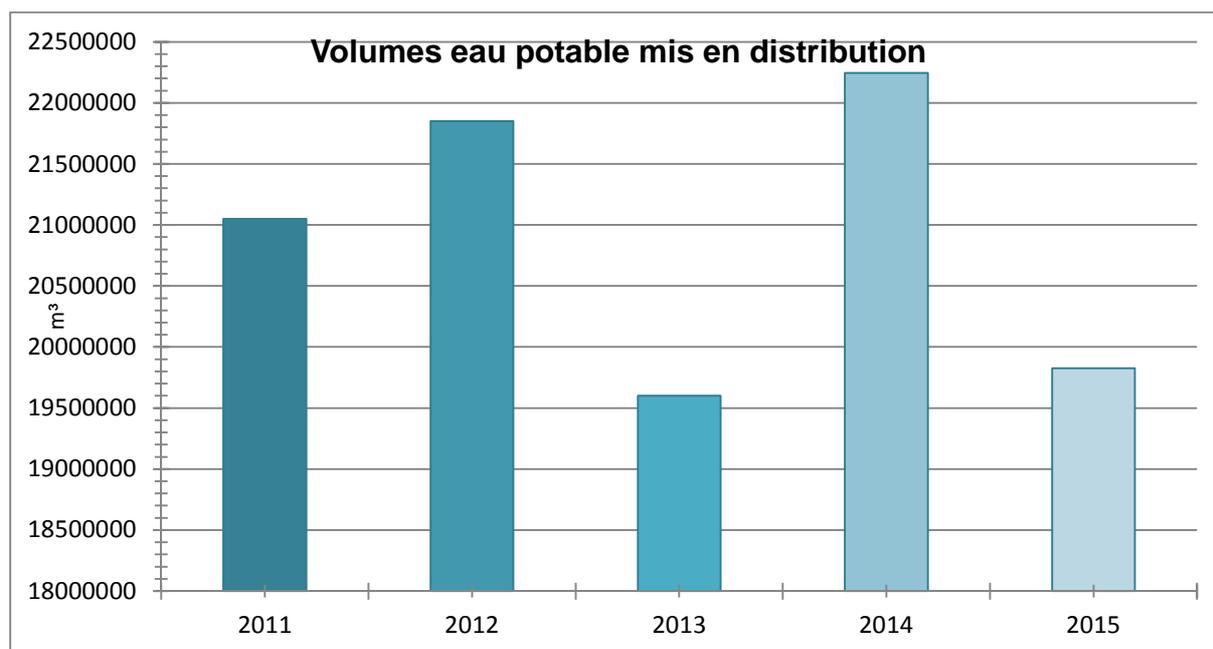
Volumen eau potable produits (m ³)							
Commune	Site	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Pompage Forage du Boulidou	0	83 635	122 109	89 068	86 097	- 3,3%
FABRÈGUES	FABRÈGUES UTEP Georges Debaille	-	1 253 596	1 348 804	1 624 951	1 827 157	12,4%
FLORENSAC	FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol	19 666 720	19 224 948	17 446 225	20 048 587	17 352 339	- 13,4%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage	-	265 051	269 405	300 109	274 889	- 8,4%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage base de bessille	-	20 212	12 746	12 650	12 822	1,4%
PIGNAN	PIGNAN Pompage Forage Olivet	170 798	289 066	192 218	0	177 631	0,0%
PINET	PINET Station de reprise de l'Ormezon chemin romain	119 379	134 065	111 896	117 055	67 938	- 42,0%
SAINT-JEAN-DE- VÉDAS	ST JEAN DE VEDAS Pompage Station de la Lauzette	1 092 933	579 375	98 227	54 315	26 594	- 51,0%
Total des volumes produits		21 049 830	21 849 948	19 601 630	22 246 735	19 825 467	- 10,9%



3.1.3 Les volumes mis en distribution année 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 eau potable mis en distribution (m ³)						
Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	21 049 830	21 849 948	19 601 630	22 246 735	19 825 467	- 10,9%
dont volumes eau brute prélevés (A')	21 049 830	21 849 948	19 601 630	22 246 735	19 825 467	- 10,9%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
Total volumes eau potable mis en distribution (A+B-C) = (D)	21 049 830	21 849 948	19 601 630	22 246 735	19 825 467	- 10,9%



3.1.4 Les volumes consommés autorisés année civile

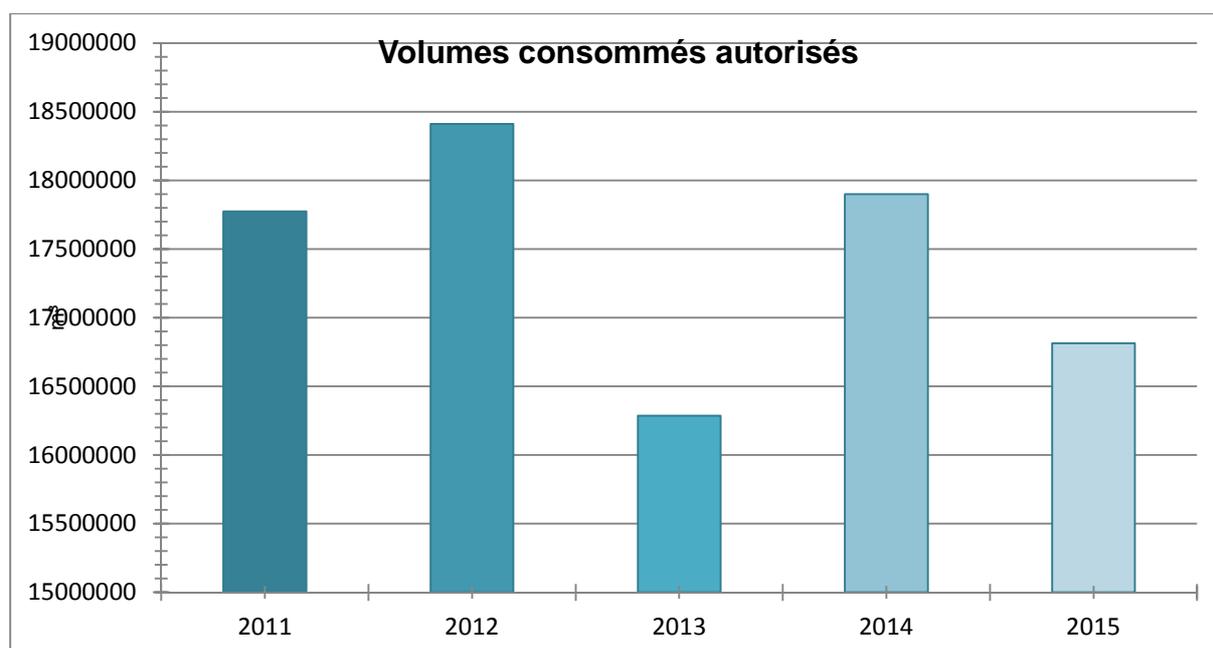
Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

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

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

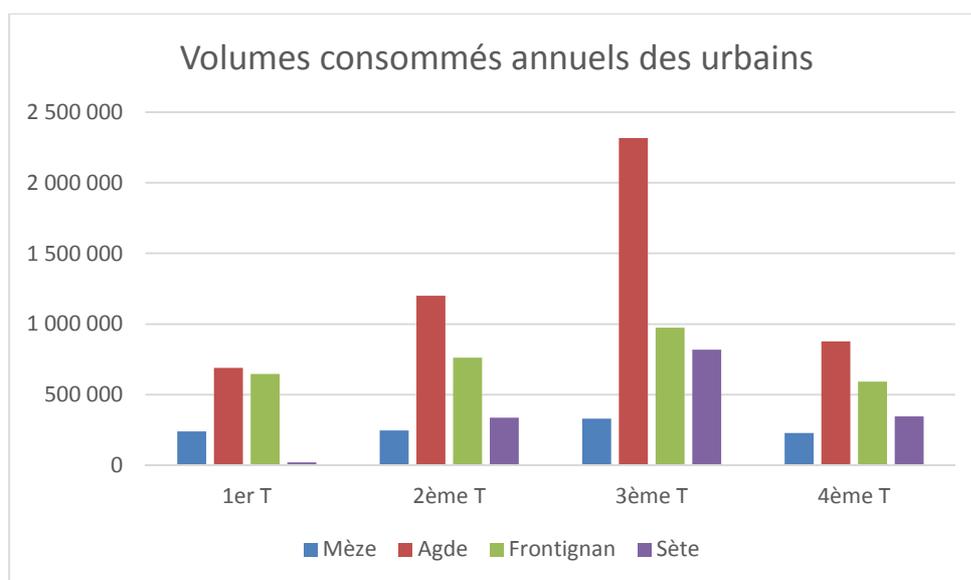
Volumes consommés autorisés (m ³)						
Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés	17 093 420	17 621 383	15 699 152	17 232 608	16 201 878	- 6,0%
Volumes consommés sans comptage	0	160 000	0	0	0	0,0%
Volumes de service du réseau	680 000	630 000	588 000	667 400	612 650	- 8,2%
Total des volumes consommés autorisés	17 773 420	18 411 383	16 287 152	17 900 008	16 814 528	- 6,1%

Commentaire : 17 886m³ concernant la purge du FORAGE de L'OLIVET ont été rajoutés aux volumes de service du réseau.



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

Communes	1er T	2ème T	3ème T	4ème T	Total / communes m3
Mèze	239 795	246 525	330 620	229 800	1 046 740
Agde	690 220	1 200 349	2 316 021	877 726	5 084 316
Frontignan	646 499	761 526	974 591	592 965	2 975 581
Sète	21 102	337 317	819 305	348 010	1 525 734
Total m3	1 597 616	2 545 717	4 440 537	2 048 501	10 632 371



3.1.5 La performance réseau année civile (décret du 2 mai 2007)

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

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

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

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

Les pertes d'eau potable en réseau, ici comptabilisées sur l'année civile, sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ces pertes en réseau se décomposent en :

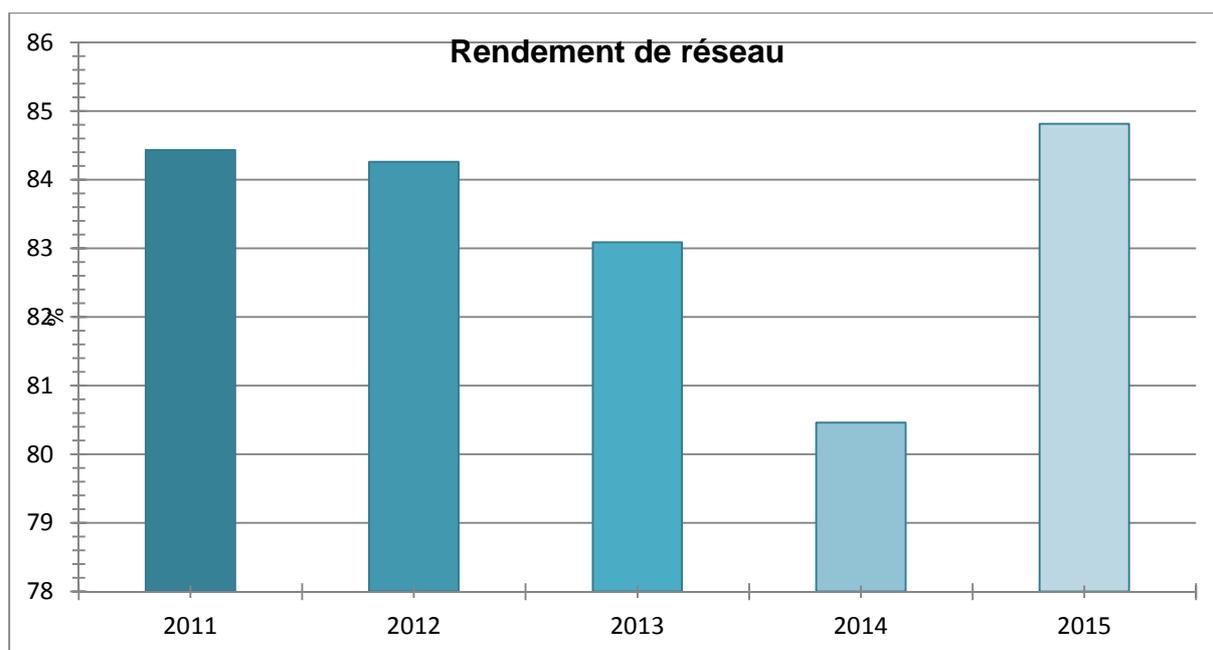
- Pertes réelles : elles correspondent aux différentes fuites sur le réseau de distribution et sur les branchements contre lesquelles nous luttons au quotidien par une politique volontariste de recherche et réparation de fuite,
- Pertes apparentes : elles sont difficilement évaluables mais correspondent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

Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, les volumes non comptés, ici comptabilisés sur l'année civile, intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés.

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

Indice linéaire de pertes (m ³ /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/j)						
Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	21 049 830	21 849 948	19 601 630	22 246 735	19 825 467	- 10,9%
Volumes comptabilisés (E)	17 093 420	17 621 383	15 699 152	17 232 608	16 201 878	- 6,0%
Volumes consommés autorisés (H)	17 773 420	18 411 383	16 287 152	17 900 008	16 814 528	- 6,1%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	3 276 410	3 438 565	3 314 478	4 346 727	3 010 939	- 30,7%
Volumes non comptés (D-E)= (K)	3 956 410	4 228 565	3 902 478	5 014 127	3 623 589	- 27,7%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	723	764	768	772	775,94	0,5%
Indice linéaire de pertes (J)/(365xL)	12,42	12,33	11,82	15,43	10,63	- 31,1%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(365xL)	14,99	15,16	13,92	17,79	12,79	- 28,1%

Rendement de réseau (%)						
Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	17 773 420	18 411 383	16 287 152	17 900 008	16 814 528	- 6,1%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	21 049 830	21 849 948	19 601 630	22 246 735	19 825 467	- 10,9%
dont volumes eau brute prélevés (A')	21 049 830	21 849 948	19 601 630	22 246 735	19 825 467	- 10,9%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A'-A''+B)	84,4	84,3	83,1	80,5	84,8	5,4%



3.2 La qualité de l'eau

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

3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

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

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

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

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

- **Les limites de qualité**, correspondent à la **conformité réglementaire**: pour différents paramètres bactériologiques (Entérocoques et Escherichia Coli,) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, ...), le Code de la Santé Publique fixe une valeur maximale. Un dépassement peut impliquer des restrictions de consommations et doit conduire à des solutions de mise en conformité de l'eau distribuée.
Les références de qualité, correspondent à des **indicateurs 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.

3.2.2 Le programme ARS

Cela concerne :

- les analyses de la ressource au point de puisage de traitement (analyse de type RP : bactériologique, physico chimique et éléments toxiques)
- les analyses après traitement au point de refoulement (de type P3 : éléments indésirables et toxiques, de type P2P de types analyse physico chimiques)
- les analyses de l'eau de distribution (de type C1 et B2 : : physico chimiques et bactériologiques).

3.2.3 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 peut être activé garantissant une concentration de 0,3 mg/l de chlore libre au point de mise en distribution et 0,1 mg/l de chlore libre en tout point du réseau de distribution,
- la sécurisation et la surveillance des sites industriels,
- la sensibilisation du personnel à la Vigilance.

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

3.2.4 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 m³/h). C'est-à-dire une production maximum autorisée sur 24 h de 96 000m³.

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. Ce forage sera abandonné prochainement.

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 180m³/h et un traitement au chlore gazeux. Il fait l'objet d'une DUP DDTM34-2012-12-02764 du 13/12/2012.

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 52m³/h chacune. Ces pompes refoulent dans le réservoir de Pinet d'une capacité de 400m³. 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 300m³/h. Cette pompe refoule sur une cheminée d'équilibre et alimente la station du Touat en gravitaire sur laquelle il existe une bache de 200m³. La station du Touat est équipée de deux pompes débitant 300m³/h qui fonctionnent alternativement. Il fait l'objet d'une DUP Art.2007-I-2605 du 30/11/2007.

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 100m³/h alimentant le réservoir Village rue du Cabanis d'une capacité de 2 254m³. Dans le réservoir nous trouvons une station de surpression pour les hauts quartiers d'un débit de 60m³/h.

Forage de Béluguettes à Montagnac (Bessilles)

Ce forage est équipé d'une pompe de 60m³/h alimentant le réservoir de Bessilles d'une capacité de 300m³. Il a été arrêté en 2015 et sera abandonné en 2016.

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.

UTEP de Fabrègues

La station est alimentée par le Bas-Rhône Languedoc (achat d'eau). Le débit reçu peut varier entre 650m³/h et 1 300m³/h. La station refoule vers le réservoir de Fabrègues d'une capacité de 10 000m³. Elle est équipée de 3 pompes de reprise de 625m³/h chacune, deux seulement pourront fonctionner en simultané pour un débit maximum de 1 250 m³/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 000m³/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 926m³/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 000m³/j. L'eau est prélevée dans les 12 puits qui composent le champ captant.

Chaque puits est équipé d'une pompe immergée de 450m³/h. l'eau prélevée arrive dans une bache tampon de 700m³. 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 500m³/h (2 000m³/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 000m³/h. Pour l'instant la capacité exploitée est de 3 150m³/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 000m³/j en pointe.

- 3 groupes de reprise de 625m³/h chacun.

- 2 au maximum peuvent fonctionner en parallèle.

La production de Montagnac

La station de pompage est équipée de deux pompes immergées de 100m³/h chacune qui ne fonctionne pas en simultanée et qui alimente le réservoir du village d'une capacité de 2 254m³. Au sein du réservoir sont installés les groupes de surpression pour la partie haute du village capacité 64m³/h. Le surpresseur de la cave coopérative est alimenté en gravitaire depuis le réservoir principal de deux pompes d'une capacité maximale de 39m³/h. La base de Bessilles est alimentée par un forage équipé d'une pompe débitant 60m³/h environ. Elle alimente le réservoir de 300m³ de Bessilles.

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

Le captage de Saint Jean de Vedas est équipé de 2 forages de 150m³/h et 300m³/h qui refoulent l'eau dans une bache de 300m³, où un traitement de chlore est injecté. Des pompes de reprise renvoient l'eau vers le réservoir de Fabrègues (10 000 m³) 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 électro-pompe immergés à une profondeur de 35m, débitant chacun 52m³/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 300m³/h et refoule dans une bache d'équilibre d'une capacité de 25m³ qui alimente en gravitaire la bache située sur la station du Touat.

A partir de cette dernière deux pompes de reprise de 300m³/h chacune refoulent sur le réseau de distribution.

Le forage Boulidou à Pignan

Le forage a un débit de 180m³/h et alimente le réservoir de 4500m³/h 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 lfs, 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 « lfs », St Georges d'Orques « les Jangles », Saussan, Gigan 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 complètement 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		
	2014	2015
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

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

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

Statistiques sur la conformité en ressource							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	6	0	100,0%	12	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	6	0	100,0%	1 098	0	100,0%
Surveillance	Microbiologique	14	0	100,0%	71	0	100,0%
Surveillance	Physico-chimique	21	1	95,2%	224	1	99,6%

3.2.5 La production

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	113	2	98,2%	0	100,0%	15	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	117	5	95,7%	8	93,2%	27	1	96,3%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	585	2	99,7%	0	100,0%	48	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	6 176	5	99,9%	9	99,9%	335	1	99,7%	0	100,0%

3.2.6 La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution						
Type	Analyses	Contrôle sanitaire				
		Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	172	4	97,7%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	205	20	90,2%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	972	4	99,6%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	2 704	20	99,3%	0	100,0%

Surveillance			
Nbr.	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
117	100,0%	0	100,0%
127	100,0%	0	100,0%
351	100,0%	0	100,0%
511	100,0%	0	100,0%

• **LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : DETAIL DES PARAMETRES NON CONFORMES ET HORS REFERENCES**

Détail des paramètres hors référence en distribution								
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
BOUZIGUES	Contrôle sanitaire	Hors référence	05/08/2015	C. CAMPING LOU LABECH ~ ROBINET SANITAIRE	TEMPERATURE	25.2	degré Celsius	<=25
COURNONSEC	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/07/2015	COURNONSEC ~ HABITATION	TEMPERATURE	27.6	degré Celsius	<=25
FABRÈGUES	Contrôle sanitaire	Hors référence	28/07/2015	FABREGUES ~ HABITATION	TEMPERATURE	26.6	degré Celsius	<=25
GIGEAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	26/03/2015	GIGEAN ~ HABITATION	GERMES SULFITO-REDUCTEURS	1	nombre/100 ml	=0
LAVÉRUNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/08/2015	LAVERUNE ~ HABITATION	TEMPERATURE	28.2	degré Celsius	<=25
MARSEILLAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	15/07/2015	CAMPING LE NAUTIC	TEMPERATURE	27.9	degré Celsius	<=25
MARSEILLAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	17/07/2015	CAMPING LE RIEU	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	2	nombre/100 ml	=0
MARSEILLAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	25/08/2015	MARSEILLAN CENTRE ~ HABITATION	TEMPERATURE	25.4	degré Celsius	<=25
MIREVAL	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/07/2015	CENTRE MIREVAL HABITATION	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	4	nombre/100 ml	=0
MIREVAL	Contrôle sanitaire	Hors référence	17/07/2015	CENTRE MIREVAL HABITATION	TEMPERATURE	27.8	degré Celsius	<=25
MONTAGNAC	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/07/2015	RESTAURANT BESSILLE	TEMPERATURE	25.9	degré Celsius	<=25
MONTAGNAC	Contrôle sanitaire	Hors référence	16/07/2015	CAMPING LA PIBOULE	TEMPERATURE	27.3	degré Celsius	<=25
MONTAGNAC	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/07/2015	RESTAURANT BESSILLE	TEMPERATURE	27.7	degré Celsius	<=25
MONTAGNAC	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/08/2015	RESTAURANT BESSILLE	TEMPERATURE	25.8	degré Celsius	<=25
PIGNAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/08/2015	PIGNAN ~ HABITATION	TEMPERATURE	26.7	degré Celsius	<=25
PIGNAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	31/08/2015	PIGNAN ~ HABITATION	TEMPERATURE	25.6	degré Celsius	<=25
PINET	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/06/2015	CENTRE PINET ~ HABITATION	TEMPERATURE	27.4	degré Celsius	<=25
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	Contrôle sanitaire	Hors référence	14/10/2015	SAINT GEORGES ~ HABITATION	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1	nombre/100 ml	=0
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/06/2015	SAINT JEAN DE VEDAS ~ HABITATION CENTRE VILLE	TEMPERATURE	26.1	degré Celsius	<=25

Détail des paramètres hors référence en distribution								
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	17/07/2015	SAINT JEAN DE VEDAS ~ HABITATION CENTRE VILLE	TEMPERATURE	27.8	degré Celsius	<=25
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/08/2015	SAINT JEAN DE VEDAS ~ HABITATION CENTRE VILLE	TEMPERATURE	26.2	degré Celsius	<=25
VIC-LA-GARDIOLE	Contrôle sanitaire	Hors référence	28/07/2015	C. CAMPING LE CLOS FLEURI ~ ROBINET SANITAIRE	TEMPERATURE	28	degré Celsius	<=25
VIC-LA-GARDIOLE	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/08/2015	CAMPING DE L EUROPE	TEMPERATURE	26.6	degré Celsius	<=25
VILLEVEYRAC	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/08/2015	VILLEVEYRAC ~ HABITATION	TEMPERATURE	27.9	degré Celsius	<=25

• **LA REGLEMENTATION SPECIFIQUE SUR LA DISTRIBUTION**

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. Lyonnaise des Eaux 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. Lyonnaise des Eaux est à votre disposition pour vous accompagner.

3.3 Le bilan d'exploitation

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

3.3.1 La consommation électrique

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

La consommation d'énergie électrique (kWh)				
Site	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
AGDE Réservoir SBL Saint Loup	597	503	1 829	263,62%
BALARUC Pompage Station de reprise Issanka	1 064 071	1 077 965	927 543	-13,95%
BALARUC VEG SBL à Balaruc La Rèche	0	0	0	0,00%
BALARUC VEG SBL à Sète Zone industrielle	128	8	0	
BOUZIGUES Débitmètre isolé les Masses Bas Service	146	136	133	-2,21%
BOUZIGUES Réservoir + Pompage surpresseur la Clavade	19 896	23 632	22 790	-3,56%
Comptage Sète rue des cormorans chemin hirondelles	0	0	0	
COURNONSEC Pompage Surpresseur Maréchal	7 371	9 512	8 919	-6,23%
COURNONSEC Pompage Accélérateur des écoles	63 197	62 209	57 770	-7,14%
COURNONSEC Pompage Station de reprise st martin	571 688	689 740	593 478	-13,96%
COURNONTERRAL Pompage Forage du Bouldidou	44 197	46 470	95 770	106,09%
COURNONTERRAL Pompage Surpresseur la taillade	35 335	31 656	28 060	-11,36%
COURNONTERRAL Débitmètre isolé Sainte Cécile	138	98	119	21,43%
COURNONTERRAL Débitmètre Secto Plan de croix	0	0	0	
COURNONTERRAL Débitmètre Secto Tuilerie	0	0	0	
COURNONTERRAL QSECTO chemin des condamines	0	0	0	
COURNONTERRAL Réservoir 4500	732	596	977	63,93%
FABREGUES Débitmètre isolé route de Vic RD 114	0	0	0	0
FABREGUES Débitmètre secto Basse pression	0	0	0	
FABREGUES Réservoir A9 500 m ³	916 279	33	53	60,61%
FABREGUES Réservoir Principal la gardiole	0	424	1 246	193,87%
FABREGUES UTEP Georges Debaille	974 326	1 052 495	1 183 295	12,43%
FLORENSAC Barrage Bladier Ricard	5 590	7 511	6 098	-18,81%
FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol	5 278 819	5 835 044	4 993 968	-14,4%
GIGEAN débitmètre Secto route de Poussan	0	0	0-	
GIGEAN QSECT Cave Coopérative rue cellier	0	0	0	0,00%

La consommation d'énergie électrique (kWh)				
Site	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
GIGEAN Réservoir + Pompage	8 049	6 587	7 866	19,42%
LAVERUNE Débitmètre Secto route de Saussan	0	0	0	0
LAVERUNE Débitmètre rue Mas Lepot	0	0	0	0
LOUPIAN POMPAGE Accélérateur RN 113	118 290	124 981	102 397	-18,07%
LOUPIAN POMPAGE Reprise Loupian Villeveyrac	132 462	141 870	140 847	-0,72%
LOUPIAN Réservoir sur Tour	575	600	678	13,00%
MARSEILLAN QSECTO Débitmètre Avenue de la Gare	143	116	117	0,86%
MARSEILLAN QSECTO Débitmètre les Onglous écarts	2 593	160	154	-3,75%
MARSEILLAN QSECTO Débitmètre secto route de Sète	128	129	149	15,50%
MARSEILLAN Redresseur Plage	6 045	665	1 338	101,20%
MARSEILLAN Réservoir	215	213	214	0,47%
MEZE VEG SBL à Mèze ville	0	0	0	0
MIREVAL Pompage+Forage+Station reprise de karlan En ARRET	16 984	3 075	-0	0
MIREVAL QSECTO RN 112+Vanne électrique	344	134	233	73,88%
MONTAGNAC Local électrique et chloration	117 720	129 849	127 098	-2,12%
MONTAGNAC Réservoir surpressé chemin de cabanis	37 434	43 772	42 166	-3,67%
MONTAGNAC Surpresseur cave coopérative	25 501	12 426	9 469	-23,80%
MONTBAZIN QSECTO débitmètre isolé ancien chemin de Pousan	0	0	0	0
MONTBAZIN Réservoir+ Pompage surpressé	11 094	28 071	87 891	213,10%
MURVIEL LES MTP Pompage Accélérateur les ifs	49 519	58 239	49 887	-14,34%
PIGNAN cheminée équilibre	1 545	623	993	59,39%
PIGNAN Débitmètre isolé av Gaston Deferre	- 354	8	14	75,00%
PIGNAN Débitmètre Secto Bornière	- 240	22	23	4,55%
PIGNAN Débitmètre Secto route de Lavérune	126	121	152	25,62%
PIGNAN Débitmètre Secto Touat	150	138	79	-42,75%
PIGNAN Pompage +reprise du Touat	39 207	7 254	36 889	408,53%
PIGNAN Pompage +reprise Sainte Cécile	316 745	343 112	255 911	-25,41%
PIGNAN Pompage Forage Olivet	68 084	2 683	71 029	2547,37%
PIGNAN Réservoir le village	101	78	66	-15,38%
PINET Réservoir	973	655	797	21,68%
PINET Station de reprise de l'Ormezon chemin romain	47 259	42 426	24 700	-41,78%
POMEROLS Station relais alimentation Pinet + Compteur secto station suppression	5 619	2 771	11 258	306,28%

La consommation d'énergie électrique (kWh)				
Site	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
POUSSAN Débitmètre Secto Mikenez	42	36	25	-30,56%
POUSSAN Débitmètre Secto route de Gigean	156	82	0	0
POUSSAN Réservoir sur pressé sur Tour	25 440	16 464	11 791	-28,38%
SAUSSAN Débitmètre Secto	131	87	114	31,03%
SAUSSAN Réservoir + Pompage sur pressé	8 249	10 551	7 534	-28,59%
SETE Vanne électrique	107	235	1 190	406,38%
SETE Vanne électrique jardins d'enfants	636	515	339	-34,17%
SETE VEG SBL à Sète La Plagette	- 550	64	384	500,00%
SETE VEG SBL à Sète Villeroy	50	24	32	33,33%
ST G O Débitmètre isolé les pins	205	236	168	-28,81%
ST G O Pompage + Accélérateur les jangles	66 454	93 566	97 028	3,70%
ST G O QM le reclus chemin du reclus	144	97	99	2,06%
ST G O Réservoir Cadelle	6	0	0	0,00%
ST JEAN DE VEDAS Pompage Station de la Lauzette	57 893	41 872	23 684	-43,44%
ST JEAN DE VEDAS Débitmètre Secto les Prés	116	114	114	0,00%
VIC LA GARDIOLE Réservoir	9	485	12	-97,53%
VIC LA GARDIOLE Vanne électrique ch de la poule d'eau	324	162	109	-32,72%
VILLEVEYRAC Débitmètre isolé république	- 1 029	0	0	0
VILLEVEYRAC POMPAGE Surpresseur + Bâche Jolimont	-	-	813	0
VILLEVEYRAC Réservoir	2 043	450	340	-24,44%
Total	10 153 439	9 951 412	9 038 239	-9.20

3.3.2 La consommation de produits de traitement

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

La consommation de produits de traitement				
Site	Réactifs	2014	2015	N/N-1 (%)
BALARUC Pompage Station de reprise Issanka	Chlore gazeux (kg)	0,19	0,22	15,8%
COURNONTERRAL Pompage Forage du Boulidou	Chlore gazeux (kg)	0,06	0,05	- 16,7%
FABREGUES UTEP Georges Debaille	Chaux éteinte (T)	8,36	21	151,2%
FABREGUES UTEP Georges Debaille	Chlore gazeux (kg)	2,06	1,84	- 10,7%
FABREGUES UTEP Georges Debaille	CO2 (kg)	22,9	22,5	- 1,7%
FABREGUES UTEP Georges Debaille	Lessive de soude (T)	9,2	2,35	- 74,5%
FABREGUES UTEP Georges Debaille	Polychlorure d'aluminium (WAC, Aqualenc,...) (T)	23,76	39	64,1%
FABREGUES UTEP Georges Debaille	Polymère (kg)	0,28	0,2	- 28,6%
FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol	Chlore gazeux (kg)	14,75	13,6	- 7,8%
MONTAGNAC Local électrique et chloration	Chlore gazeux (kg)	0,19	0,24	26,3%
PIGNAN Pompage Forage Olivet	Chlore gazeux (kg)	0	0,2	0,0%
PINET Station de reprise de l'Ormezon chemin romain	Chlore gazeux (kg)	0,09	0,05	- 44,4%
ST JEAN DE VEDAS Pompage Station de la Lauzette	Chlore gazeux (kg)	0,09	0,09	0,0%

La consommation de produits de traitement		
Réactifs	2014	2015
Chlore gazeux (kg)	0,19	0,22
Chlore gazeux (kg)	0,06	0,05
Chlore gazeux (kg)	2,06	1,84
Chlore gazeux (kg)	14,75	13,6
Chlore gazeux (kg)	0,19	0,24
Chlore gazeux (kg)	0	0,2
Chlore gazeux (kg)	0,09	0,05
Chlore gazeux (kg)	0,09	0,09
TOTAL / AN (kg)	17,43	16,29
Chaux éteinte (T)	8,36	21
CO2 (kg)	22,9	22,5
Lessive de soude (T)	9,2	2,35
Polychlorure d'aluminium (WAC, Aqualenc,...) (T)	23,76	39
Polymère (kg)	0,28	0,2

3.3.3 Les contrôles réglementaires

Les contrôles réglementaires			
Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
BALARUC Pompage Station de reprise Issanka	Détecteur	détecteur de fuite de chlore	30/06/2015
BALARUC Pompage Station de reprise Issanka	Extincteur		28/08/2015
BALARUC Pompage Station de reprise Issanka	Moyen de levage		23/11/2015
COURNONSEC Pompage Surpresseur Maréchal	Equipement électrique		17/11/2015
COURNONSEC Pompage Accélérateur des écoles	Equipement électrique		17/11/2015
COURNONSEC Pompage Station de reprise st martin	Equipement électrique		17/11/2015
COURNONSEC Pompage Station de reprise st martin	Moyen de levage		02/12/2015
COURNONTERRAL Pompage Forage du Boulidou	Détecteur	détecteur fuite de chlore	30/06/2015
COURNONTERRAL Pompage Forage du Boulidou	Moyen de levage		23/11/2015
COURNONTERRAL Pompage Surpresseur la taillade	Equipement électrique		18/11/2015
COURNONTERRAL Débitmètre Secto Plan de croix	Equipement électrique		17/11/2015
COURNONTERRAL Débitmètre Secto Tuilerie	Equipement électrique		18/11/2015
COURNONTERRAL Réservoir 4500	Equipement électrique		18/11/2015
COURNONTERRAL Réservoir Fertalière	Equipement électrique		18/11/2015
FABREGUES Débitmètre secto Basse pression	Equipement électrique		17/11/2015
FABREGUES Réservoir Principal la gardiole	Equipement électrique	compteur EDF	17/11/2015
FABREGUES Réservoir Principal la gardiole	Moyen de levage		03/12/2015
FABREGUES UTEP Georges Debaille	Détecteur		16/07/2015
FABREGUES UTEP Georges Debaille	Moyen de levage		04/12/2015
FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol	Détecteur	détecteur de fuite de chlore	07/07/2015
FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol	Equipement électrique		21/12/2015
FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol	Extincteur		31/08/2015
FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol	Moyen de levage		25/11/2015
GIGEAN QSECT Cave Coopérative rue cellier	Equipement électrique		18/11/2015
MURVIEL LES MTP Pompage Accélérateur les ifs	Moyen de levage		02/12/2015
PIGNAN cheminée équilibre	Equipement électrique		16/11/2015
PIGNAN Pompage +reprise du Touat	Moyen de levage		23/11/2015
PIGNAN Pompage +reprise Sainte Cécile	Moyen de levage		02/12/2015
SAUSSAN Débitmètre Secto	Equipement électrique		17/11/2015
ST JEAN DE VEDAS Pompage Station de la Lauzette	Détecteur	détecteur de fuite de chlore	26/06/2015

Les contrôles réglementaires			
Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
ST JEAN DE VEDAS Pompage Station de la Lauzette	Moyen de levage		24/11/2015

3.3.4 Le nettoyage des réservoirs

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

Nettoyage des réservoirs	
Site	Date intervention
AGDE Réservoir SBL Saint Loup	26/02/2015
BALARUC Réservoir 15000	28/10/2015
BOUZIGUES Réservoir haut service Garrigue	18/03/2015
BOUZIGUES Réservoir+Pompage surpresseur la Clavade	10/02/2015
BOUZIGUES Réservoir+Pompage surpresseur la Clavade	11/02/2015
COUNONSEC Réservoir neuf	03/02/2015
COURNONSEC Réservoir vieux	05/02/2015
COURNONTERRAL Réservoir 4500	04/03/2015
COURNONTERRAL Réservoir 4500	12/03/2015
COURNONTERRAL Réservoir Fertalière	03/02/2015
FABREGUES Réservoir Principal la gardiole	03/03/2015
FABREGUES Réservoir Principal la gardiole	05/03/2015
FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol	26/03/2015
FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol	26/03/2015
LOUPIAN Réservoir la guarrigue	17/03/2015
LOUPIAN Réservoir sur Tour	20/01/2015
LOUPIAN Réservoir sur Tour	20/01/2015
MARSEILLAN Réservoir	28/01/2015
MARSEILLAN Réservoir	28/01/2015
MIREVAL Réservoir Larzat	14/10/2015
MONTAGNAC Réservoir base de bessille	19/10/2015
MONTAGNAC Réservoir surpressé chemin de cabanis	13/01/2015
MONTAGNAC Réservoir surpressé chemin de cabanis	20/10/2015
MONTBAZIN Réservoir+ Pompage surpressé	25/02/2015

Nettoyage des réservoirs	
Site	Date intervention
MURVIEL LES MTP Pompage Accélérateur les ifs	17/02/2015
MURVIEL LES MTP Réservoir les Clapissou	13/10/2015
PIGNAN Pompage +reprise du Touat	19/02/2015
PIGNAN Réservoir Gardies	22/10/2015
PIGNAN Réservoir le village	14/01/2015
PIGNAN Réservoir le village	15/01/2015
PINET Réservoir	18/11/2015
POMEROLS Station relais alimentation Pinet + Compteur secto station surpression	22/01/2015
POUSSAN Réservoir surpressé sur Tour	11/03/2015
POUSSAN Réservoir surpressé sur Tour	11/03/2015
SAUSSAN Réservoir+Pompage surpressé	22/10/2015
ST G O Réservoir Cadelle	15/01/2015
ST G O Réservoir Cadelle	14/01/2015
ST G O Réservoir Gouyronne	17/02/2015
ST G O Réservoir Gouyronne	12/03/2015
ST JEAN DE VEDAS Pompage Station de la Lauzette	20/02/2015
VIC LA GARDIOLE Réservoir	19/02/2015
VIC LA GARDIOLE Réservoir	17/02/2015
VILLEVEYRAC Réservoir	17/03/2015

3.3.5 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 :

Les autres interventions sur les installations				
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
AGDE Réservoir SBL Saint Loup	78	6	24	108
BALARUC Pompage Station de reprise Issanka	76	13	30	119
BALARUC prélèvement eau réseau	10	-	-	10
BALARUC Réservoir 15000	37	5	20	62
BALARUC VEG SBL à Balaruc Algeco	10	-	1	11
BALARUC VEG SBL à Balaruc By pass Sud Fertilisant	12	-	6	18
BALARUC VEG SBL à Balaruc Carrefour	12	-	1	13
BALARUC VEG SBL à Balaruc CEMEX Béton de France	9	-	2	11
BALARUC VEG SBL à Balaruc ker palettes	10	-	1	11
BALARUC VEG SBL à Balaruc La Rèche	12	-	1	13
BALARUC VEG SBL à Balaruc Languedoc agrégat	9	-	1	10
BALARUC VEG SBL à Balaruc les deux chênes	12	-	-	12
BALARUC VEG SBL à Balaruc Mas de Clé	9	-	-	9
BALARUC VEG SBL à Balaruc Président	9	-	1	10
BALARUC VEG SBL à Balaruc Scori 200	9	-	1	10
BALARUC VEG SBL à Balaruc Scori 40	9	-	1	10
BALARUC VEG SBL à Sète Zone industrielle	12	-	1	13
BOUZIGUES Réservoir haut service Garrigue	16	-	2	18
BOUZIGUES Réservoir + Pompage surpresseur la Clavade	22	1	4	27
Comptage Sète rue des cormorans chemin hirondelles	1	-	-	1
COUNONSEC Réservoir neuf	22	1	-	23
COURNONSEC Pompage Surpresseur Maréchal	16	2	7	25
COURNONSEC Pompage Accélérateur des écoles	18	5	8	31
COURNONSEC Pompage Station de reprise st martin	60	11	26	97
COURNONSEC Réservoir vieux	15	-	1	16
COURNONTERRAL Pompage Forage du Bouldou	68	6	24	98
COURNONTERRAL Pompage Surpresseur la taillade	15	2	18	35
COURNONTERRAL Débitmètre isolé Sainte Cécile	-	-	4	4

Les autres interventions sur les installations				
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
COURNONTERRAL Débitmètre Secto Plan de croix	-	1	3	4
COURNONTERRAL Débitmètre secto Ramassol	-	-	2	2
COURNONTERRAL Débitmètre Secto Tuilerie	-	2	8	10
COURNONTERRAL prélèvement eau réseau	11	-	-	11
COURNONTERRAL Réservoir 4500	29	1	5	35
COURNONTERRAL Réservoir Fertalière	16	2	2	20
FABREGUES Débitmètre isolé route de Vic RD 114	-	-	4	4
FABREGUES Débitmètre Secto Haute pression autoroute	-	-	10	10
FABREGUES Réservoir A9 500 m ³	25	-	7	32
FABREGUES Réservoir Principal la gardiole	36	6	14	56
FABREGUES UTEP Georges Debaille	178	4	45	227
FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol	227	22	107	356
GIGEAN débitmètre Secto route de Poussan	-	-	4	4
GIGEAN QSECT Cave Coopérative rue cellier	-	1	11	12
GIGEAN Réservoir + Pompage	23	1	10	34
LAVERUNE Débitmètre Secto route de Saussan	1	1	-	2
LAVERUNE Débitmètre rue Mas Lepot	-	-	1	1
LAVERUNE point prélèvement eau réseau (Mairie)	6	-	-	6
LOUPIAN POMPAGE Accélérateur RN 113	10	-	11	21
LOUPIAN POMPAGE Reprise Loupian Villeveyrac	10	4	5	19
LOUPIAN Réservoir la guarrigue	16	-	-	16
LOUPIAN Réservoir sur Tour	16	-	1	17
MARSEILLAN point prélèvement eau réseau (Marseillan Plage)	50	-	-	50
MARSEILLAN QSECTO Débitmètre Avenue de la Gare	-	-	4	4
MARSEILLAN QSECTO Débitmètre les Onglous écarts	-	-	2	2
MARSEILLAN QVEG SBL à Agde grand Clavelet	4	-	1	5
MARSEILLAN QVEG SBL à Agde petit Clavelet	5	-	1	6
MARSEILLAN QVEG SBL à Marseillan Camping le Castellas	12	-	1	13
MARSEILLAN QVEG SBL à Marseillan Listel	3	-	1	4
MARSEILLAN Redresseur Plage	2	-	3	5
MARSEILLAN Réservoir	17	-	1	18
MEZE VEG SBL à Mèze lagunage	12	-	3	15

Les autres interventions sur les installations				
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
MEZE VEG SBL à Mèze ville	12	-	7	19
MIREVAL point prélèvement eau réseau	13	-	2	15
MIREVAL QSECTO RN 112+Vanne électrique	-	-	5	5
MIREVAL Réservoir Larzat	20	-	7	27
MIREVAL VEG SBL à la Carrière n°1	9	-	-	9
MIREVAL VEG SBL à la Carrière n°2	8	-	-	8
MIREVAL VEG SBL à la Carrière n°3	8	-	-	8
MIREVAL VEG SBL à Villeneuve les Maguelones	8	-	-	8
MONTAGNAC Forage	43	2	7	52
MONTAGNAC Forage base de bessille	47	2	12	61
MONTAGNAC Local électrique et chloration	42	1	11	54
MONTAGNAC point de prélèvement réseau distribution	7	-	-	7
MONTAGNAC Réservoir base de bessille	22	-	6	28
MONTAGNAC Réservoir surpressé chemin de cabanis	18	5	5	28
MONTAGNAC Surpresseur base de bessille	9	4	3	16
MONTAGNAC Surpresseur cave coopérative	10	2	2	14
MONTBAZIN Réservoir+ Pompage sur pressé	23	1	23	47
MURVIEL LES MTP Pompage Accélérateur les ifs	20	5	8	33
MURVIEL LES MTP point prélèvement eau réseau	10	-	-	10
MURVIEL LES MTP Réservoir les Clapissou	13	1	1	15
PIGNAN cheminée équilibre	21	1	1	23
PIGNAN Débitmètre isolé av Gaston Deferre	-	-	1	1
PIGNAN Débitmètre Secto Bornière	-	-	2	2
PIGNAN Débitmètre Secto route de Lavérune	-	-	4	4
PIGNAN Débitmètre Secto Touat	-	-	3	3
PIGNAN Pompage +reprise du Touat	58	6	10	74
PIGNAN Pompage +reprise Sainte Cécile	33	10	18	61
PIGNAN Pompage Forage Olivet	66	2	24	92
PIGNAN Réservoir Gardies	18	1	2	21
PIGNAN Réservoir le village	16	-	2	18
PINET point de prélèvement distribution	7	-	-	7
PINET Réservoir	28	5	13	46

Les autres interventions sur les installations				
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
PINET Station de reprise de l'Ormezon chemin romain	62	7	11	80
POMÉROLS QVEG secours SBL vers Pomerols	1	-	-	1
POMEROLS Station relais alimentation Pinet + Compteur secto station surpression	11	3	2	16
POUSSAN Débitmètre Secto Mikenez	-	-	11	11
POUSSAN Réservoir surpressé sur Tour	26	2	7	35
SAUSSAN Débitmètre Secto	-	1	8	9
SAUSSAN prélèvement eau réseau	11	-	-	11
SAUSSAN Réservoir+Pompage surpressé	23	4	11	38
SETE Vanne électrique	-	-	1	1
SETE Vanne électrique jardins d'enfants	-	-	1	1
SETE VEG SBL à Sète La Plagette	12	-	4	16
SETE VEG SBL à Sète Lafarge	12	-	2	14
SETE VEG SBL à Sète Villeroy	12	-	2	14
ST G O Débitmètre isolé les pins	-	-	10	10
ST G O point prélèvement eau réseau	11	-	-	11
ST G O Pompage + Accélérateur les jangles	16	1	8	25
ST G O QM le reclus chemin du reclus	-	-	3	3
ST G O Réservoir Cadelle	20	-	3	23
ST G O Réservoir Gouyronne	16	-	2	18
ST JEAN DE VEDAS Pompage Station de la Lauzette	55	12	30	97
ST JEAN DE VEDAS point prélèvement eau réseau	6	-	-	6
VIC GARDIOLE QAEG Secours Véolia+ point prélèvement eau réseau	11	-	-	11
VIC LA GARDIOLE Réservoir	21	-	13	34
VIC LA GARDIOLE Vanne électrique ch de la poule d'eau	-	-	8	8
VILLEVEYRAC point prélèvement eau réseau	40	-	-	40
VILLEVEYRAC POMPAGE Surpresseur + Bâche Jolimont	-	-	1	1
VILLEVEYRAC Réservoir	10	-	3	13

Commentaire : le détail des tâches d'exploitation, de maintenance préventive et de maintenance corrective vous sera transmis par fichier séparé.

3.3.6 Les interventions sur le réseau de distribution

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

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2014	2015	N/N-1 (%)
Fermetures d'eau	à la demande du client	44	25	-43,2%
Fermetures d'eau	autres	270	79	-70,7%
Accessoires	créés	10	25	150,0%
Accessoires	renouvelés	21	30	42,9%
Accessoires	réparés	29	33	13,8%
Accessoires	supprimés	3	1	-66,7%
Actes	total réalisés sur le réseau	21483	24970	16,2%
Appareils de fontainerie	créés	8	4	-50,0%
Appareils de fontainerie	déplacés	4	1	-75,0%
Appareils de fontainerie	renouvelés	21	21	0,0%
Appareils de fontainerie	réparés	51	56	9,8%
Appareils de fontainerie	supprimés	1	4	300,0%
Appareils de fontainerie	vérifiés	1321	1589	20,3%
Arrêts d'eau réalisée sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	480	259	-46,0%
Branchements	créés	135	134	-0,7%
Branchements	modifiés	466	424	-9,0%
Branchements	renouvelés	222	171	-23,0%
Branchements	supprimés	24	11	-54,2%
Compteurs	déposés	52	60	15,4%
Compteurs	étalonnés ou normalisés	3	2	-33,3%
Compteurs	posés	817	877	7,3%
Compteurs	remplacés	-	7230	0,0%
Devis métrés	réalisés	377	414	9,8%
Eléments de réseau	mis à niveau	73	80	9,6%
Enquêtes	Clientèle	2520	2803	11,2%
Remise en eau	sur le réseau	473	352	-25,6%
Réparations	fuite sur branchement	249	287	15,3%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	61	73	19,7%

Commentaire : Détail des interventions par commune en Annexe 4.

Les interventions sur le réseau de distribution - radio relève et télé relève				
Indicateur	Type d'intervention	2014	2015	N/N-1 (%)
Radio relèves	Posées	21	18	-14,3%
Télé relèves	Posées	8337	10726	28,7%
Télé relèves	Renouvelées	52	140	169,2%

3.3.7 La recherche des fuites

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

La recherche des fuites		
Désignation	2014	2015
Linéaire de réseau ausculté (ml)	385 455-	595 810

En 2015, les actions de recherche de fuite se sont intensifiées. Le linéaire de réseau inspecté a été de 595 km.

Recherche de fuite					
Communes	Linéaire par commune	Linéaire écouté en ml	Nombre de fuites trouvées		
			Branchements	Canalisations	Accessoires réseaux
Marseillan	96 350	96 369	27	3	3
Balaruc	6 638	100	0	0	0
Fabrigues	52 466	1650	6	1	0
Pignan	51642	36 348	19	0	2
Loupian	30 373	1250	4	1	0
Montbazin	16 500	16 200	3	0	1
Courmonterral	37 166	39 400	22	0	3
Bouzigues	18 764	13 182	3	1	0
Courmonsec	27 213	21435	12	2	3
Lavérune	23 573	21100	3	4	0
Saint Jean de Védas	75 222	16 660	4	1	0
Murviel les Montpellier	15 571	35 000	9	1	1
Poussan	42 056	23 790	6	0	2
Mireval	23 339	12 100	4	2	2
Vic la Gardiole	31448	16 593	1	1	1
Montagnac	30 726	77 445	5	0	3
Gigean	38 523	20 930	20	3	1
St Georges d'Orques	36 895	81938	34	1	3
Villeveyrac	33 047	43 601	11	0	0
Saussan	13 920	0	1	0	0
Pinet	16 022	21019	0	1	0
TOTAL		595 810	194	22	25

3.3.8 Les interventions en astreinte

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2014	2015	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	122	175	43,4%

3.4 Les autres missions du service

3.5 Le bilan clientèle

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

3.5.1 Le nombre d'abonnements

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

Nombre d'abonnements						
Désignation	2011	2012	2013	2014	2015	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	-	35 676	39 985	40 572	41 928	3,3%
Autres abonnements	-	619	672	682	686	0,6%
Total	-	36 295	40 657	41 254	42 614	3,3%

Evolution du nombre d'abonnés			
Collectivités	2013	2014	2015
Bouzigues	1057	1064	1070
Cournonsec	1213	1226	1318
Loupian	1166	1181	1216
Marseillan	8 700	8 799	8 929
Gigean	2 383	2 463	2 539
Montbazin	1 124	1 146	1 163
Saussan	621	632	649
Mireval	1327	1343	1369
Vic la Gardiole	880	887	921
Poussan	2 141	2 209	2 336
St Jean de Védas	4 027	4 028	4 237
St Georges d'Orques	2 139	2 143	2 192
Lavérune	1 190	1 208	1 301
Cournonterral	2 428	2 445	2 500
Villeveyrac	1574	1618	1652
Murviel les Montpellier	731	743	746
Fabrègues	2 631	2 725	2 764
Pignan	2 622	2 584	2 754
Pinet	726	766	899
Montagnac	1977	2 044	2 059
Total	40 657	41 254	42 614

Typologie des clients			
	2013	2014	2015
Clients domestiques	39 985	40 572	41 928
Clients non domestiques (municipaux)	667	677	680
Clients industriels	5	5	6
TOTAL	40 657	41 254	42 614

3.5.2 Les volumes vendus

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

Evolution des volumes facturés (hors dégrèvement)			
Collectivités	M³ année 2013	M³ année 2014	M³ année 2015
Bouzigues	106 400	129 004	115 233
Cournonsec	182 384	185 597	189 942
Loupian	126 387	130 470	140 069
Marseillan	814 262	883 632	853 957
Gigean	302 111	305 548	333 560
Montbazin	125 774	122 408	127 657
Saussan	69 149	72 338	68 143
Mireval	130 939	133 177	132 886
Vic la Gardiole	221068	247 259	253 986
Poussan	263 072	279 776	279 727
St Jean de Védas	741935	737 431	726 455
St Georges d'Orques	350 369	333 490	312 366
Lavérune	145 496	152 849	152 697
Cournonterral	335 477	358 228	330 185
Villeveyrac	180 328	180 689	186 387
Murviel les Montpellier	91816	85 562	83 446
Fabrègues	346 695	343 148	367 570
Pignan	302 566	299 294	305 511
Pinet	79 318	69 148	77 455
Montagnac	209 390	197 950	197 418
Sous-total	5 124 936	5 246 998	5 234 650
Ventes en gros	10 241 411	11 776 152	10 632 371
Total	15 366 347	17 023 150	15 867 021

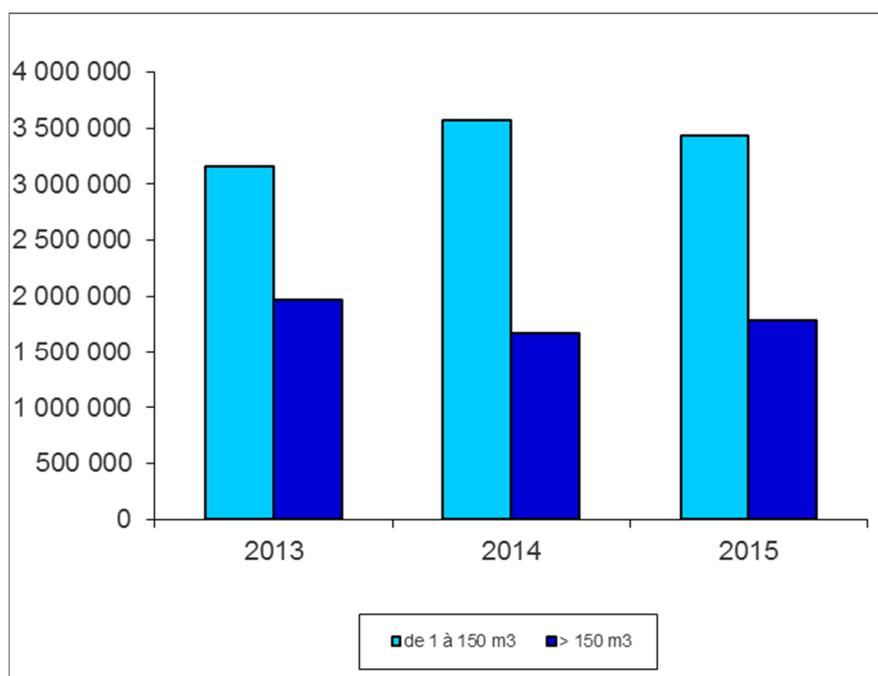
Volumes vendus				
	2013	2014	2015	Ecart en %
Clients domestiques	4 830 992	4 908 623	4 909 299	0%
Clients non domestiques (municipaux)	256 721	300 499	283 122	-6%
Clients industriels	37 223	37 876	42 229	11%
Ventes à d'autres services	10 241 411	11 776 152	10 632 371	-10%
TOTAL	15 366 347	17 023 150	15 867 021	-7%

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

Spectre de consommation - Répartition des volumes facturés par unité d'abonné								
	2013		2014		2015		Ecart en %	
	Clients	m3	Clients	m3	Clients	m3	Clients	m3
0 m3	2 027	0	1 811	0	1 962	0	8%	
de 1 à 50	13 214	307 496	13 090	305 900	13 779	317 301	5%	4%
de 51 à 100	10 571	794 350	10 755	744 024	11 260	773 670	5%	4%
de 101 à 150	7 318	863 710	7 474	850 538	7 730	874 285	3%	3%
de 151 à 200	3 456	563 743	3 651	582 417	3 628	575 584	-1%	-1%
de 201 à 500	3 253	901 476	3 573	930 269	3 381	861 472	-5%	-7%
de 501 à 1000	407	256 247	441	275 992	432	270 690	-2%	-2%
de 1001 à 5000	346	691 866	388	751 370	361	719 228	-7%	-4%
> à 5000	65	746 048	71	806 487	81	842 420	13%	4%
TOTAL	40 657	5 124 936	41 254	5 246 998	42 614	5 234 650	3%	0%

Données CG hors irrecouvrable

Spectre de consommation				
	2013	2014	2015	Ecart en %
de 1 à 150m3	3 159 380	3 572 388	3 429 497	-4%
> 150 m3	1 965 556	1 674 610	1 781 053	6%
TOTAL	5 124 936	5 246 998	5 210 550	-1%



3.5.3 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	24 875	3 222
Courrier	5 884	213
Internet	1 286	79
Fax	131	2
Visite en agence	1 302	345
Total	33 478	3 861

3.5.4 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de contact		
Désignation	Nombre de contacts	dont réclamations
Abonnement	8 681	0
Nombre de relevés de compteurs	1 338	3
Facturation	5 164	303
Encaissement	11 503	429
Qualité	69	45
Distribution	6 502	3 079
Total	33 478	3 861
Autres	220	2

3.5.5 L'activité de gestion clients

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

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

Ces moyens 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	
Désignation	Nombre
Nombre de relevés de compteurs	30 548
Nombres de factures	74 663
Nombre d'abonnés mensualisés	19 123
Nombre d'abonnés prélevés	4 859
Nombre d'échéanciers	498

3.5.6 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 Eau France agit au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public. Outre les partenariats développés localement avec les services sociaux, un dispositif d'aide aux clients démunis de SUEZ Eau France a été initié en 2001 dans le cadre de chartes « Fonds Solidarité Logement », signées avec les conseils généraux partenaires

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2014	2015	N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€)	128 583	97 033	- 24,5%
Délai Paiement client (j)	14,08	14,08	0,0%
Montant des créances hors travaux supérieures à 6 mois (€ TTC)	654 271	712 645	8,9%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,6	0,41	- 31,7%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	3,04	2,99	- 1,6%

3.5.7 Le fonds de solidarité

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

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.

>> Ce fonds est destiné à aider les familles démunies à régler leurs dépenses d'eau, mais aussi d'énergie, téléphone, loyer ... Les critères d'éligibilité sont définis par le Conseil Général.

Le fonds de solidarité		
Désignation	2014	2015
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	3 831,99	16 512,28

3.5.8 Les dégrèvements

Les dégrèvements	
Désignation	2015
Nombre de demandes acceptées	534
Nombres de demandes de dégrèvement (Loi Warsmann)	463
Nombres de demandes non couvertes contractuellement (hors loi Warsmann)	71
Volumes dégrévés (m ³)	334 857

3.5.9 La mesure de la satisfaction client

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

Les résultats de ces études permettent à SUEZ Eau France :

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

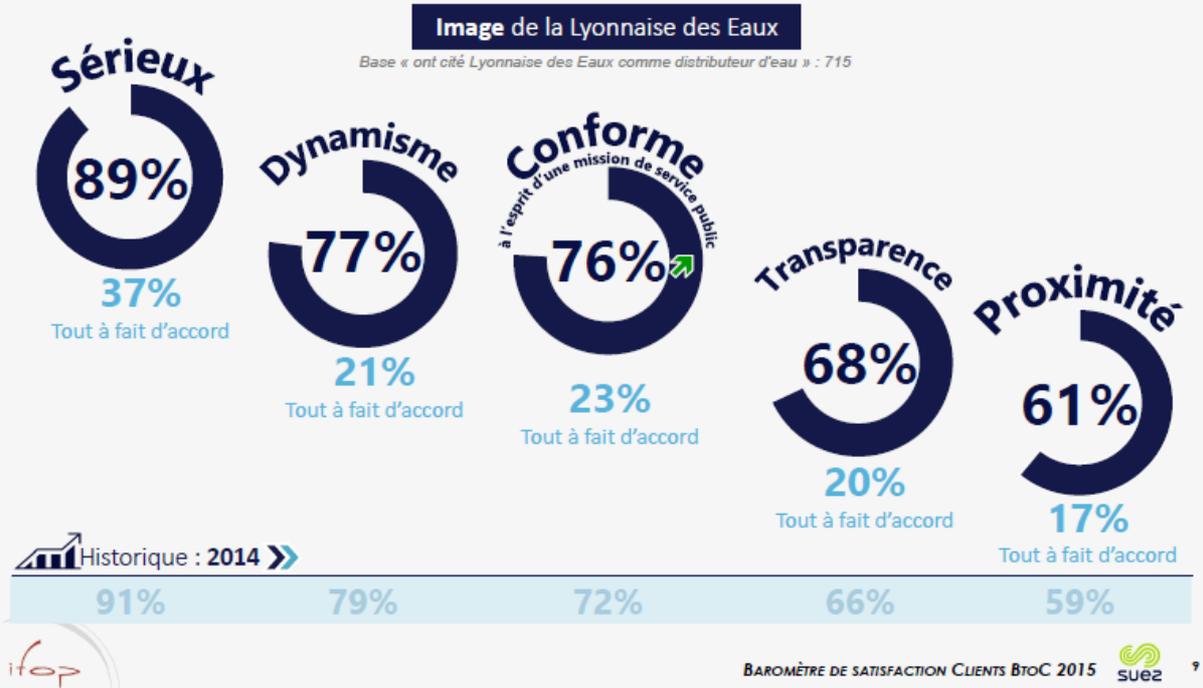
> La méthodologie

Pour l'année 2015, cette enquête a été réalisée par téléphone au cours du mois de janvier 2016 en collaboration avec l'Institut IFOP auprès de 1002 clients interrogés. Il s'agit d'un panel représentatif de la population des communes de l'Entreprise Régionale desservie par l'activité Eau France de SUEZ. Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> Une image solide du distributeur d'eau

Une image de sérieux toujours très associée à Lyonnaise de Eaux

Q3. Je vais vous citer plusieurs phrases qui peuvent se rapporter à... Pour chacune vous me direz si vous êtes tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout d'accord.

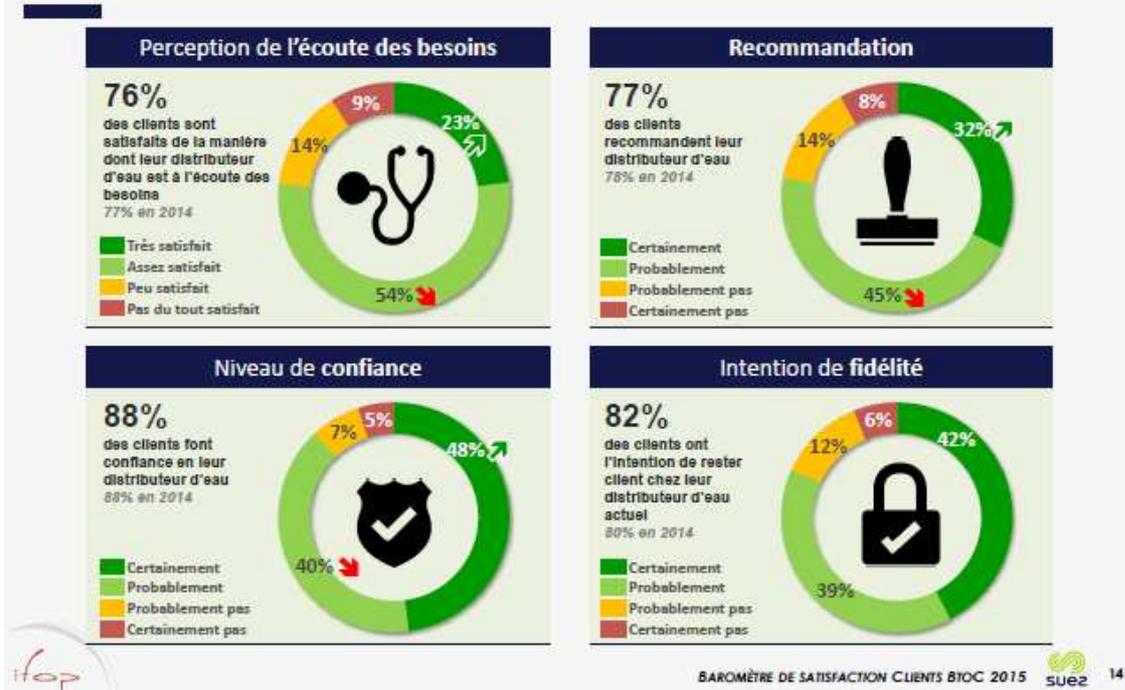


L'image de SUEZ Eau France auprès de ces clients reste solide. L'activité Eau France de SUEZ est reconnue par ses clients pour son sérieux, son dynamisme, sa transparence et parce que ses choix et ses décisions sont conformes à l'esprit d'une mission de service public.

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

Les taux de recommandation et les taux d'intention de rester client SUEZ restent stables par rapport à 2014. 77% des clients de l'Entreprise Régionale recommanderaient SUEZ.

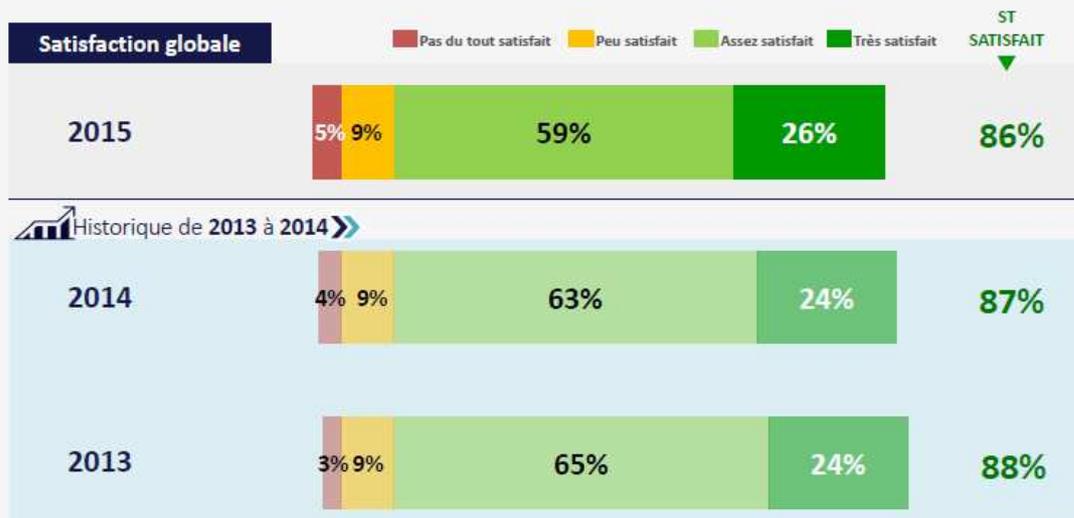
Principaux indicateurs



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

Près de 9 clients sur 10 sont satisfaits de la Lyonnaise des Eaux.
 Un score comparable à celui de 2014

Q4. Concernant l'ensemble des prestations de votre distributeur d'eau actuel, diriez-vous que vous êtes globalement...
 Base : 1002



ifop
 ▲ Résultat significativement supérieur à 95% par rapport à l'année précédente
 ▼ Résultat significativement inférieur à 95% par rapport à l'année précédente
 BAROMÈTRE DE SATISFACTION CLIENTS B2C 2015 suez 10

Plus de 86% des clients interrogés sont globalement satisfaits des prestations de SUEZ Eau France. SUEZ Eau France, comme en 2014, poursuivra ses efforts en matière de qualité de l'eau et en matière d'informations données par le service de l'eau.

3.5.10 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

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

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

- **LE TARIF**

1,9243 € 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

Le tarif	
Détail prix eau	01/01/2016
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	69,59
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³)	0,9041
Taux de la partie fixe du service (%)	39,08%
Prix TTC au m³ pour 120 m³	1,9243
Prix HT au m³ pour 120 m³	1,824

Tarif au 1er janvier de l'année de l'exercice 2015			
	2013	2014	2015
Part fixe (€/an/abonné) Délégataire	35,07	37,58	38,19
Part proportionnelle tranche 1 (€/m ³) Délégataire	0,5862	0,6369	0,6473
Part proportionnelle tranche 2 (€/m ³) Délégataire	0,6846	0,8393	0,8529

Facture type pour une consommation de 120m³/an			
	2013	2014	2015
Part Collectivité	54,82	54,82	62,22
Abonnement	27,30	27,30	31,40
Consommation tranche 1	27,52	27,52	30,82
Part Délégataire	105,41	114,01	115,87
Abonnement	35,07	37,58	38,19
Consommation tranche 1	70,34	76,43	77,68
Agence de l'eau - Prélèvement	4,80	4,80	6,00
Agence de l'eau - Pollution	33,60	33,60	34,80
TVA	10,66	11,40	12,04
TOTAL	204,49	218,62	230,92
Prix du m³	1,7041	1,8219	1,9243

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

Evolution des révisions de la tarification

Désignation	01/01/2015	01/01/2016	N/N-1 (%)
K Partie Fixe	1	1,0163	1,6%

Evolution tarifaire (1er janvier)

	2013	2014	2015
Part SBL	54,82	54,82	62,22
Abonnement SBL	27,30	27,30	31,40
Conso. Tranche 1SBL	27,52	27,52	30,82
Part Lde	105,41	114,01	115,87
Abonnement Lde	35,07	37,58	38,19
Conso. Tranche 1Lde	70,34	76,43	77,68
Agence de l'eau - Prélèvement	4,80	4,80	6,00
Agence de l'eau - Pollution	33,60	33,60	34,80
TVA	10,66	11,40	12,04
TOTAL	204,49	218,63	230,92
Prix du m³	1,7041	1,8219	1,9243

- LA FACTURE TYPE 120 M3**

Collectivité : SYNDICAT DU BAS LANGUEDOC

TARIF AU : 02-mars-16

SIMULATION DE FACTURE POUR UNE CONSOMMATION DE 120 M3

	Prix Unitaire	Qté	Montant ABT	Montant M3
EAU POTABLE				
ABONNEMENT				
Part Délégitaire	38,32 €	1	38,32 €	
Part Syndicat du Bas Languedoc	32,65 €	1	32,65 €	
CONSOMMATION				
Part Délégitaire Tr. 1 de 0 à 150 m3	0,6495 €	120 m3		77,9384 €
Part Syndicat BL Tr. 1	0,2671 €	120 m3		32,0520 €
AGENCE DE L'EAU				
Préservation ressources en eau	0,0789 €	120 m3		9,4680 €
Sous-Total HT			70,97 €	119,4584 €
COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES				
ORGANISMES PUBLICS				
Lutte contre Pollution (Agence de l'eau)	0,2900 €	120 m3		34,8000 €
Sous-Total HT				34,8000 €
TOTAL Hors Taxes =			70,97 €	154,2584 €
Montant TVA 5,5 % =			3,90 €	8,4842 €
TOTAL TTC =			74,88 €	162,74 €
TOTAL A PAYER =				237,62 €

3.5.11 Les autres tarifs

Tarif des urbains			
	31/12/2014	31/12/2015	31/12/2016
Part Syndicale	0,0586	0,0586	0,0586
Part Lde	0,2820	0,2843	0,2876
K Partie Fixe Lde	1	1,0080042	1,0197618
Agence de l'Eau	0,0400	0,0400	0,0789

4 | comptes de la délégation et patrimoine



4.1 Le CARE

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

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

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

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

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

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

4.1.1 Le CARE

Syndicat du Bas Languedoc

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2015

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

en Euros	2014	2015	Ecart en %
PRODUITS	15 113 511	15 115 625	0,0%
Exploitation du service	8 515 812	8 489 926	
Collectivités et autres organismes publics	5 991 828	6 067 706	
Travaux attribués à titre exclusif	282 996	239 610	
Produits accessoires	322 875	318 383	
CHARGES	14 343 347	15 027 765	4,8%
Personnel	2 357 093	2 258 717	
Energie électrique	670 064	735 469	
Achats d'eau	755 460	835 397	
Produits de traitement	60 817	161 166	
Analyses	35 363	89 558	
Sous-traitance, matières et fournitures	825 441	997 657	
Impôts locaux et taxes	233 604	345 591	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	962 252	1 079 578	
• télécommunication, postes et télégestion	133 406	139 326	
• engins et véhicules	238 366	231 217	
• informatique	305 325	358 322	
• assurance	21 215	23 035	
• locaux	93 951	111 229	
Ristournes et redevances contractuelles	25 713	17 338	
Contribution des services centraux et recherche	309 061	298 289	
Collectivités et autres organismes publics	5 991 828	6 067 706	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	564 725	576 020	
• programme contractuel	260 956	266 175	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	1 215 625	1 239 938	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	38 764	48 947	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	36 580	10 219	
Résultat avant impôt	770 165	87 860	-88,6%
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	256 696	29 284	
RESULTAT	513 469	58 576	-88,6%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Syndicat du Bas Languedoc

Compte annuel de résultat de l'exploitation

2015

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

Détail des produits

en Euros	2014	2015	Ecart en %
TOTAL	15 113 511	15 115 625	0,0%
Exploitation du service	8 515 812	8 489 926	-0,3%
• Partie fixe	1 693 564	1 760 141	
• Partie proportionnelle	3 553 331	3 691 590	
• Cession d'eau	3 268 918	3 038 195	
Collectivités et autres organismes publics	5 991 828	6 067 706	1,3%
• Part Collectivité	3 900 788	3 892 353	
• Redevance prélèvement	684 991	728 403	
• Redevance pollution	-45	0	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	1 406 093	1 446 949	
Travaux attribués à titre exclusif	282 996	239 610	-15,3%
• Branchements	282 996	239 610	
Produits accessoires	322 875	318 383	-1,4%
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement	28 759	28 360	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	24 191	19 164	
• Autres produits accessoires	269 926	270 859	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

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

4.2 Les reversements

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

4.2.1 Les reversements à la collectivité

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

Les reversements à la collectivité	
Période	Montant (€)
28/08/2015	3 792 597,86
	3 792 597,86

4.2.2 Les reversements à l'Agence de l'Eau

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

Les reversements à l'Agence de l'eau	
Désignation	Montant (€)
Redevance pollution d'origine domestique	1 446 949
Redevance prélèvement	728 403
Total annuel	2 175 352

4.2.3 Les reversements de T.V.A.

Nom du contrat	Numéro Attestation	Date réception Attestation	Montant TVA l'attestation	Date estimée Rembours. Collectivité
BAS LANGUEDOC	920	18/09/2014	29 943,71	02/02/2015
BAS LANGUEDOC	921	18/09/2014	607,85	02/02/2015
BAS LANGUEDOC	923	18/09/2014	600,00	02/02/2015
BAS LANGUEDOC	924	18/09/2014	908,00	02/02/2015
BAS LANGUEDOC	925	18/09/2014	259,54	02/02/2015
BAS LANGUEDOC	926	18/09/2014	- 0,69	02/02/2015
BAS LANGUEDOC	927	18/09/2014	7 433,57	02/02/2015
BAS LANGUEDOC	929	18/09/2014	1 320,00	02/02/2015
BAS LANGUEDOC	930	18/09/2014	2 252,60	02/02/2015
BAS LANGUEDOC	928	18/09/2014	1 439,12	02/02/2015
BAS LANGUEDOC	919	18/09/2014	118 002,51	02/02/2015
BAS LANGUEDOC	922	18/09/2014	13 927,24	02/02/2015
BAS LANGUEDOC	931	15/12/2014	66 805,37	11/05/2015
BAS LANGUEDOC	932	15/12/2014	2 874,00	11/05/2015
BAS LANGUEDOC	933	15/12/2014	190 627,80	11/05/2015
BAS LANGUEDOC	934	15/12/2014	4 609,40	11/05/2015
BAS LANGUEDOC	935	15/12/2014	5 630,68	11/05/2015
BAS LANGUEDOC	936	15/12/2014	206,00	11/05/2015
BAS LANGUEDOC	937	15/12/2014	1 264,99	11/05/2015
BAS LANGUEDOC	938	15/12/2014	855,40	11/05/2015
BAS LANGUEDOC	939	15/12/2014	276,00	11/05/2015
BAS LANGUEDOC	940	15/12/2014	14 729,59	11/05/2015
BAS LANGUEDOC	941	15/12/2014	20 410,55	11/05/2015
BAS LANGUEDOC	942	15/12/2014	389,00	11/05/2015
BAS LANGUEDOC	943	15/12/2014	15 944,36	11/05/2015
BAS LANGUEDOC	944	15/12/2014	25 629,40	11/05/2015
BAS LANGUEDOC	945	09/02/2015	102 416,37	07/07/2015
BAS LANGUEDOC	946	09/02/2015	42 026,78	07/07/2015
BAS LANGUEDOC	947	09/02/2015	12 653,06	07/07/2015
BAS LANGUEDOC	948	09/02/2015	327 728,32	07/07/2015
BAS LANGUEDOC	949	31/03/2015	146 762,00	03/08/2015
BAS LANGUEDOC	950	31/03/2015	1 860,00	03/08/2015
BAS LANGUEDOC	951	31/03/2015	360,00	03/08/2015
BAS LANGUEDOC	952	31/03/2015	15,75	03/08/2015
BAS LANGUEDOC	953	31/03/2015	3 795,80	03/08/2015
BAS LANGUEDOC	954	31/03/2015	1 298,25	03/08/2015
BAS LANGUEDOC	955	31/03/2015	765,20	03/08/2015
BAS LANGUEDOC	956	31/03/2015	3 070,69	03/08/2015

4 | Comptes de la délégation et patrimoine

BAS LANGUEDOC	957	31/03/2015	2 418,00	03/08/2015
BAS LANGUEDOC	958	31/03/2015	5 922,00	03/08/2015
BAS LANGUEDOC	959	31/03/2015	1 249,68	03/08/2015
BAS LANGUEDOC	960	31/03/2015	700,00	03/08/2015
BAS LANGUEDOC	961	31/03/2015	4 921,56	03/08/2015
BAS LANGUEDOC	962	31/03/2015	4 224,24	03/08/2015
BAS LANGUEDOC	963	19/06/2015	154 157,57	28/10/2015
BAS LANGUEDOC	964	19/06/2015	110,00	28/10/2015
BAS LANGUEDOC	965	19/06/2015	38,76	28/10/2015
BAS LANGUEDOC	966	19/06/2015	102,00	28/10/2015
BAS LANGUEDOC	967	19/06/2015	5 445,20	28/10/2015
BAS LANGUEDOC	968	19/06/2015	625,50	28/10/2015
BAS LANGUEDOC	969	19/06/2015	29 867,88	28/10/2015
BAS LANGUEDOC	970	19/06/2015	208,00	28/10/2015
BAS LANGUEDOC	971	19/06/2015	474,00	28/10/2015
BAS LANGUEDOC	972	19/06/2015	258,00	28/10/2015
BAS LANGUEDOC	973	19/06/2015	35 877,99	28/10/2015
BAS LANGUEDOC	974	19/06/2015	153,02	28/10/2015
BAS LANGUEDOC	975	19/06/2015	1 020,00	28/10/2015
BAS LANGUEDOC	976	19/06/2015	25 629,40	28/10/2015
BAS LANGUEDOC	977	19/06/2015	14 789,54	28/10/2015
BAS LANGUEDOC	978	19/06/2015	802,60	28/10/2015
BAS LANGUEDOC	956 bis	31/03/2015	406,00	16/03/2016
BAS LANGUEDOC	986	15/09/2015	333,37	21/01/2016
BAS LANGUEDOC	985	15/09/2015	426,13	21/01/2016
BAS LANGUEDOC	984	15/09/2015	1 020,00	21/01/2016
BAS LANGUEDOC	983	15/09/2015	231,84	21/01/2016
BAS LANGUEDOC	982	15/09/2015	31 307,68	21/01/2016
BAS LANGUEDOC	981	15/09/2015	3 611,28	21/01/2016
BAS LANGUEDOC	980	15/09/2015	34 898,75	21/01/2016
BAS LANGUEDOC	979	15/09/2015	125 012,69	21/01/2016
BAS LANGUEDOC	946bis	25/09/2015	- 42 010,77	21/01/2016
BAS LANGUEDOC	947Bis	25/09/2015	- 11 797,66	21/01/2016
BAS LANGUEDOC	948Bis	25/09/2015	-326 263,07	21/01/2016
BAS LANGUEDOC	987	28/12/2015	96 786,89	25/05/2016
BAS LANGUEDOC	988	28/12/2015	2 565,00	25/05/2016
BAS LANGUEDOC	989	28/12/2015	1 651,06	25/05/2016
BAS LANGUEDOC	990	28/12/2015	690,00	25/05/2016
BAS LANGUEDOC	991	28/12/2015	10 888,21	25/05/2016
BAS LANGUEDOC	992	28/12/2015	26 055,00	25/05/2016
BAS LANGUEDOC	993	28/12/2015	4 948,48	25/05/2016
BAS LANGUEDOC	994	28/12/2015	9 925,00	25/05/2016
BAS LANGUEDOC	995	28/12/2015	2 040,54	25/05/2016
BAS LANGUEDOC	996	28/12/2015	396,20	25/05/2016

4.3 La situation des biens et des immobilisations

Le présent chapitre se rapporte aux biens inventoriés au chapitre "L'inventaire du patrimoine".

Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le Déléataire et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

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

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

4.3.1 La situation sur les installations

• LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE

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

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
FLORENSAC-FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol-RVT-Réhabilitation exhaure 11 et 12	-17126,3
PIGNAN-PIGNAN cheminée équilibre-RVT-renouvellement partiel garde-corps	4418,07
FLORENSAC-FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol-RVT-dalle de couverture chambre vannes puit 12	-287,92
BALARUC LE VIEUX-BALARUC Réservoir 15000-RVT-RENOUVELLEMENT VANNES ET CANALISATIONS	80966,6
FLORENSAC-FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol-RVT-renouvellement porte entrée villa 1	307,08
Sans-commune-MIREVAL VEG SBL à la Carrière n°1-RVT-installation télésurveillance	2173,01
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-renouvellement batteries condensateur	3211,7
Sans-commune-BALARUC VEG SBL à Balaruc Président-RVT-remplacement comptage et mise en place teletrans	1545,3
PIGNAN-COURNONTERRAL Forage du Boulidou-RVT-Renouvellement hydro limiteur de débit	1185,16
Sans-commune-MONTAGNAC Réservoir base de bessille-RVT-renouvellement échelles et confection trappe	-774,54
BALARUC LE VIEUX-BALARUC Station de reprise Issanka-RVT-vide cave	1261,99
COURNONSEC-COURNONSEC Station de reprise st martin-RVT-partiel pompe 2	9254,53
COURNONSEC-COURNONSEC Accélérateur des écoles - RVT-renouvellement pompe 2	1185,14
FABREGUES-FABREGUES Réservoir A9 500 m³-RVT-rvlt sofrel	2041,17
LOUPIAN-LOUPIAN Réservoir sur Tour-RVT-renouvellement débitmètres	917,75
Sans-commune-MARSEILLAN VEG SBL à Marseillan Listel-RVT-MISE EN PLACE TELETRANS	4099,51
COURNONSEC-COURNONSEC Station de reprise st martin-RVT-RENOUVELLEMENT CELLULE HT	14154,1
FLORENSAC-FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol-RVT-renouvellement moteur exhaure 4	3005,95
Sans-commune-SETE VEG SBL à Sète Lafarge-RVT-installation télésurveillance	1542,29

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Sans-commune-AGDE VEG SBL à Agde zone de compostage-RVT-installation télésurveillance	1445,82
Sans-commune-MIREVAL VEG SBL à la Carrière n°3-RVT-pose télésurveillance	3095,72
COURNONSEC-COUNONSEC Réservoir neuf-RVT-Renouvellement trappes d'accès	1185,15
MONTBAZIN-MONTBAZIN Réservoir surpressé-RVT-renouvellement pompe 3	4358,63
Sans-commune-MEZE VEG SBL à Mèze lagunage-RVT-renouvellement teletrans + débitmètre	2730,88
POUSSAN-POUSSAN Réservoir surpressé sur Tour-RVT-mise en place vanne motorisée	4447,43
Sans-commune-MONTAGNAC Forage base de bessille-RVT-MODIFICATION ARMOIRE ET MISE EN PLACE TELETRANS	774,54
LOUPIAN-LOUPIAN Reprise Loupian Villeveyrac-RVT-renouvellement démarreur	-6163,92
Sans-commune-BALARUC VEG SBL à Balaruc Scori 200-RVT-installation télésurveillance	1520,25
FLORENSAC-FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol-RVT-florensac filliol rvt moteur exhauré 6	3546,36
Sans-commune-Comptage Sète rue des cormorans chemin hirondelles-RVT-RENOUVELLEMENT COMPTAGE	2163,4
LOUPIAN-LOUPIAN Réservoir sur Tour-RVT-renouvellement vanne électrique	-1157,71
VIC LA GARDIOLE--RVT-VIC LA GARDIOLE CD114 EASII	-592,57
FLORENSAC-FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol-RVT-rvt pompe pluvial	1477,37
Sans-commune-BALARUC VEG SBL à Balaruc CEMEX Béton de France-RVT-installation télésurveillance	1794,49
Sans-commune-BALARUC VEG SBL à Balaruc By pass Sud Fertilisant-RVT-RENOUVELLEMENT COMPTAGE	2895,09
Sans-commune-MIREVAL VEG SBL à la Carrière piquage 32-RVT-installation télésurveillance	1206,24
FLORENSAC-FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol-RVT-renouvellement clim TGBT	6935,45
COURNONTERRAL-COURNONTERRAL Surpresseur la taillade-RVT-EASII	-592,58
Sans-commune-MARSEILLAN VEG SBL à Marseillan petit Clavelet-RVT-installation télésurveillance	2257,92
PIGNAN-MONTAGNAC Réservoir surpressé chemin de cabanis-RVT-Renouvellement armoire électrique et reprise tarif	592,58
SAUSSAN-SAUSSAN Réservoir surpressé-RVT-sécurisation des accès	-2520,48
COURNONSEC-COUNONSEC Réservoir neuf-RVT-CHEMIN DES ROMAINS EASII	-1185,15
COURNONSEC-COUNONSEC Réservoir neuf-RVT-renouvellement échelle	2576,11
Sans-commune-MARSEILLAN VEG SBL à Marseillan grand Clavelet-RVT-installation télésurveillance	2056,72
COURNONSEC-COURNONSEC Accélérateur des écoles-RVT-EASII	-592,58
GIGEAN-GIGEAN Réservoir surpressé-RVT-renouvellement variateur surpresseur	1037,6
Sans-commune-BALARUC VEG SBL à Balaruc Languedoc agrégat-RVT-mise en place teletrans	1181,12
Sans-commune-BALARUC VEG SBL à Balaruc ker palettes-RVT-installation télésurveillance	1445,82
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-pompe doseuse soude	1252,12
MIREVAL- Mireval vanne électrique RN 112-RVT-installation chloration	2215,79
FABREGUES-SETE VEG SBL à Sète La Plagette-RVT-RENOUVELLEMENT TELETRANS	779,64

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
FLORENSAC-FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol-RVT-renouvellement moteur exhaure 9	3712,06
PIGNAN-COURNONTERRAL Forage du Boulidou-RVT-vanne chloration 3 voies	1131,35
FLORENSAC-FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol-RVT-renouvellement moteur exhaure 5	3483,93
VIC LA GARDIOLE--RVT-VIC LA GARDIOLE MAS DU CURE EASII	-592,57
FABREGUES-FABREGUES Réservoir A9 500 m³-RVT-RENOUVELLEMENT TELETRANS	946,17
Sans-commune-MIREVAL VEG SBL à la Carrière n°2-RVT-installation télétransmission	2410,57
Sans-commune-BALARUC VEG SBL à Balaruc Zone industrielle-RVT-RENOUVELLEMENT COMPTAGE	3065,87
Sans-commune-FLORENSAC VEG SBL à Florensac en secours-RVT-installation télésurveillance	1179,66
MONTBAZIN-MONTBAZIN Réservoir surpressé-RVT-Renouvellement trappe d'accès toiture	2520,48
MONTAGNAC-MONTAGNAC Forage-RVT-renouvellement pompe 2 + cana	4652,89
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-renouvellement porte entrée	-1024,36
MONTBAZIN-MONTBAZIN Réservoir surpressé-RVT-mise en place vanne motorisée	2344,92
PIGNAN-PIGNAN Réservoir le village-RVT-EASII	-592,58
FLORENSAC-FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol-RVT-vanne modulante Balaruc	-19,16
Sans-commune-BALARUC VEG SBL à Balaruc Algeco-RVT-renouvellement comptage et mise en place teletrans	704,73
Sans-commune-BALARUC VEG SBL à Balaruc Mas de Clé-RVT-mise en place teletrans	624,45
Sans-commune-AGDE VEG SBL à Agde camping agathois-RVT-Renouvellement comptage et mise en place teletrans	2004,9
Sans-commune-BALARUC VEG SBL à Balaruc Carrefour-RVT-RENOUVELLEMENTCOMPTAGE	2909,63
-	184 710,78

4.3.2 La situation sur les canalisations

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

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

Renouvellement et réhabilitation des réseaux	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Sans-commune--RVT- renouvellement vannes et accessoires réseaux SBL	31706,8
Sans-commune--RVT- renouvellement vannes et accessoires réseaux SBL	11993,8
-	43 700,6

TRAVAUX EXCLUSIFS :

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

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

- LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE**

N° OS	DENOMINATION CHANTIER		Branchements							Vannes					Equipement								
	Commune	Nom du chantier	Ø 80	Ø 100	Ø 150	Ø 200	Ø 250	Ø 400	Ø 600	Plus Value revêtement TT	Ø 25 mm	Ø 32 mm	Ø 40 mm	Ø 50 mm	Ø 60	Ø 100	Ø 150	Ø 200	Ø 400	ventouse	debitmetre	filtre	stab
42	Commune Cournonsec	Station St martin					2,00	35,00	40,00									7,00		1,00	1,00	1,00	
43	Commune Villeveyrac	Maillage maison de retraite			140,00																		
44	Commune Gigean	Rue Jean Jaures et du couvent		106,00	206,00						31,00	1,00	1,00			2,00	6,00						
45	Commune Marseillan plage	Promenoir		433,50	186,00				619,50		8,00	6,00	1,00	4,00	1,00	9,00	7,00			1,00			
46	Commune Vic la gardiole	Rue Rabelais, Barnier, Brise bise, pénitents blancs.	45,00	245,00							39,00		1,00		1,00	6,00							
47	Commune Villeveyrac	Rue des Horts viels		84,50	164,00						32,00	3,00	1,00			3,00	6,00						
48	Commune Montagnac	Grand rue jean moulin		20,30	10,50	196,00					17,00				2,00	1,00	3,00	7,00		1,00			
50	Commune GIGEAN	Dévoisement Ø400 - Rue du CELLIER zone 2				9,00		123,00									1,00	2,00					
52	Commune Marseillan	Rue du 4 septembre, commandant rivières et		337,00							91,00	5,00			5,00	14,00							
53	Commune Marseillan	rue des belles / 4 septembre		12,00	356,00										2,00	10,00				1,00			
54	Commune Vic la gardiole	Avenue de la mission									21,00		2,00			5,00							
55	Commune Marseillan	Rue Fayet et lafayette		64,00	5,00										1,00	2,00							
56	Commune Montagnac	Grand rue jean moulin - Suite		8,00	40,50	21,00					27,00	3,00	1,00			5,00	1,00	4,00					
57	Commune Murviel les montpellier	Borne MONECA		24,00												1,00							
58	Commune Saussan	Rue Courtes		21,00							4,00				1,00	2,00							
59	Commune Marseillan plage	Borne incendie		8,50											1,00								
61	Commune Marseillan	Rue Jean Moulin			50,00								1,00			3,00							
62	Commune PINET	Chemin de Florensac		6,00	150,00						6,00					1,00	6,00						
63	Commune PINET	Chemin de Florensac suite		66,00												2,00							
64	Commune Vic la gardiole	Rue pénitents blancs, mistral et rue du plan du		94,00	80,00						15,00					5,00							
65	Commune Bouzigues	rue de la bergerie			166,00							4,00			1,00	6,00							
66	Commune Pignan	Rue des Chasselas		36,00							2,00				2,00	1,00							
67	Commune Pignan	Rue des amandiers									28,00					2,00							
TOTAL ENGAGE			#####	1 565,8 ml	1 554,0 ml	226,0 ml	2,0 ml	158,0 ml	40,0 ml	619,5 ml	321 u	22 u	7 u	5 u	11 u	64 u	51 u	12 u	9 u	4 u	1 u	1 u	1 u
											3 590,80 ml			355 unités			147 unités			7 unités			

4.3.3 La situation sur les branchements

- LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

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

Renouvellement des branchements	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Branchements	221 325,18
Total	221 325,18

Réparations fuites 2015					
Communes	Réparations fuites sur réseau	Réparations fuites sur branchements	Réparations accessoires réseau	Suppression branchements	Suppression accessoires réseau
BOUZIGUES	4	2	0	0	0
COURNONSEC	3	11	4	0	0
COURNONTERRAL	1	30	1	0	1
FABRÈGUES	4	25	0	1	0
GIGEAN	4	37	0	1	0
LAVERUNE	7	7	0	0	0
LOUPIAN	4	19	0	0	0
MARSEILLAN	10	18	1	1	0
MEZE	0		0	0	0
MIREVAL	7	0	0	0	0
MONTAGNAC	2	8	0	2	0
MONTBAZIN	1	4	2	0	0
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	3	9	2	0	0
PIGNAN	4	20	2	1	0
PINET	2	3	1	0	0
POUSSAN	0	13	0	0	0
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	1	36	15	0	0
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	3	17	3	5	0
SAUSSAN	1	1	0	0	0
VIC LA GARDIOLE	4	4	1	0	0
VILLEVEYRAC	6	20	1	0	0
TOTAL	71	284	33	11	1

RENOUVELLEMENT BRANCHEMENTS ET ACCESSOIRES DE RESEAU

- 171 branchements ont été renouvelés en 2015 sur l'ensemble des Communes du Syndicat du Bas Languedoc dont 32 en plomb (liste des branchements en Annexe 5).
- 30 accessoires de réseau ont été renouvelés en 2015 sur l'ensemble des Communes du Syndicat du Bas Languedoc.
- 11 branchements plomb ont été supprimés en 2015.

4.3.4 La situation sur les équipements de télé relève**• LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Travaux neufs effectués sur les équipements de télé relève	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Télé relèves	1 173 403,65

TELERELEVE DETAILS DU 01/01/2015 AU 31/12/2015					
COMMUNE	Nombre de clients à déployer	COMPTEURS CHANGES	EMETTEURS POSE	TOTAL EQUIPES	NOMBRE ANTENNES
ST JEAN DE VEDAS	3 991	834	234	1 068	5
BOUZIGUES	1 060	9	0	9	2
COURNONSEC	1 229	12	0	12	0
COURNONTERRAL	2 432	281	4	285	0
FABREGUES	2 679	570	339	909	4
GIGEAN	2 425	115	0	115	2
LAVERUNE	1 195	8	2	10	0
LOUPIAN	1 177	759	245	1 004	2
MARSEILLAN	8 761	2 404	1 133	3 537	8
MIREVAL	1 334	12	1	13	0
MONTBAZIN	1 134	799	324	1 123	1
MURVIEL LES MONTPELLIER	742	4	0	4	0
PIGNAN	2 565	26	6	32	0
PINET	736	19	2	21	1
POUSSAN	2 182	604	231	835	2
SAUSSAN	617	8	0	8	0
ST GEORGES D ORQUES	2 150	19	1	20	0
SYNDICAT FRONTIGNAN BALARUC	14	0	0	0	0
VEG BAS LANGUEDOC	6	0	0	0	0
VEG VILLE DE MEZE	3	0	0	0	0
VIC LA GARDIOLE	867	543	292	835	3
VILLEVEYRAC	1 589	50	2	52	1
TOTAL	38 888	7 076	2 816	9 892	31

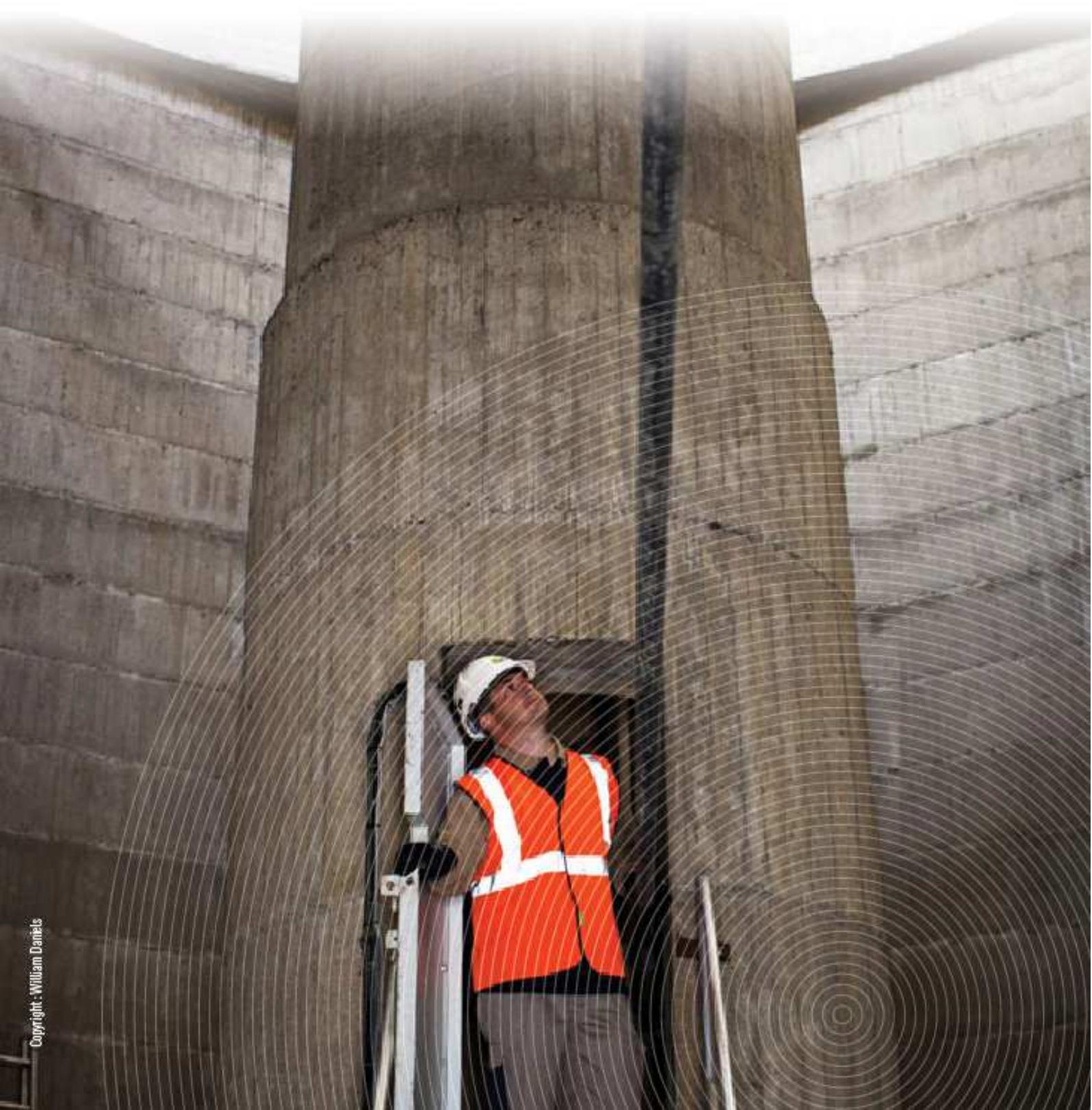
4.4 Les investissements contractuels

4.4.1 Le renouvellement

- LES OPERATIONS REALISEES

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	184 710,81
Réseaux	43 700,52
Branchements	221 325,18
Total	449 736,51

5 | votre délégataire



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

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

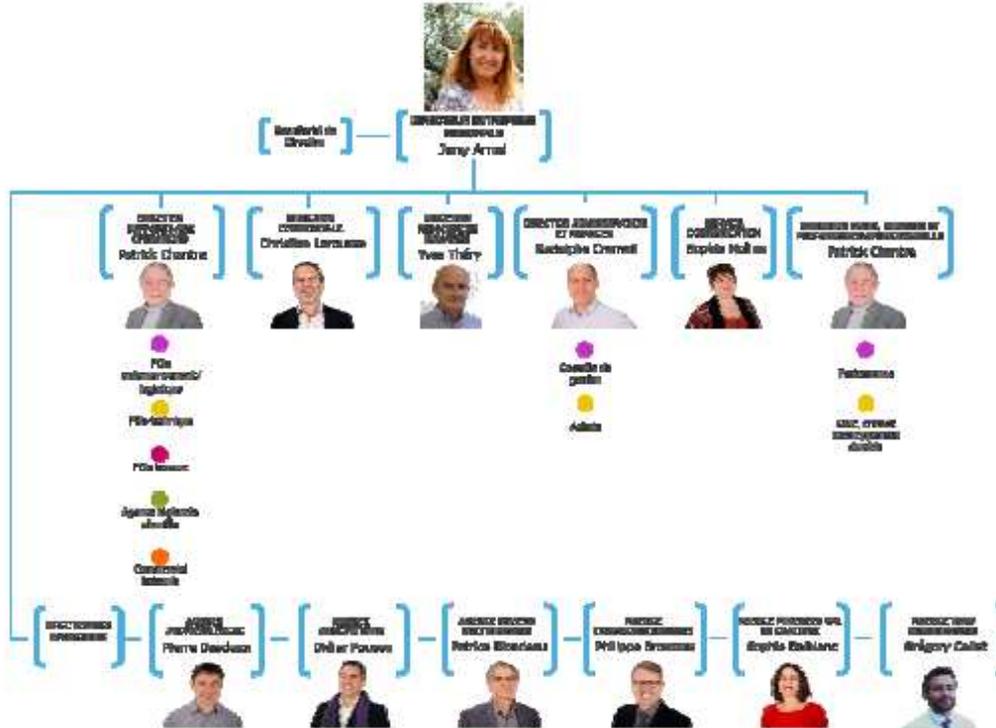
Les entités juridiques tout comme les URL de nos sites persistent sous leurs formes actuelles : la société Lyonnaise des Eaux France SAS continue d'exister et sera modifiée ultérieurement.

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

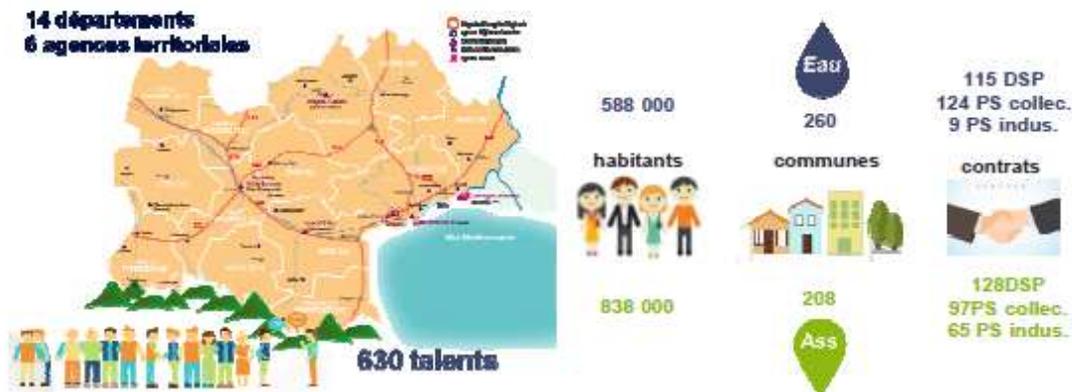
5.1 Notre organisation

5.1.1 L'entreprise régionale

L'ENTREPRISE REGIONALE PYRENEES MEDITERRANEE



Territoire et chiffres clés (au 30/12/14)



Les enjeux de nos métiers

La raréfaction des ressources naturelles est un défi qui nous mobilise et engage les générations futures.

prêts pour la révolution de la ressource 

Face aux enjeux mondiaux et à un monde en perpétuelle évolution, SUEZ s'engage quotidiennement pour délivrer des services essentiels à la vie, pour protéger les ressources en eau, traiter et valoriser les déchets et ainsi accompagner nos clients dans la définition de solutions innovantes. Pour SUEZ, la révolution de la ressource sera :



circulaire

nous avons la vision d'une révolution qui génère et régénère les ressources essentielles à la vie et à l'avenir, selon les principes de l'économie circulaire.



concrète

nous partageons la conviction que cette révolution s'appuie sur des actions tangibles et innovantes mises en œuvre au service de la sécurisation de la ressource.



collaborative

nous sommes déterminés à ce que cette révolution engage tous ceux qui contribuent, chacun à leur échelle, à mieux gérer et sécuriser le futur de la ressource.

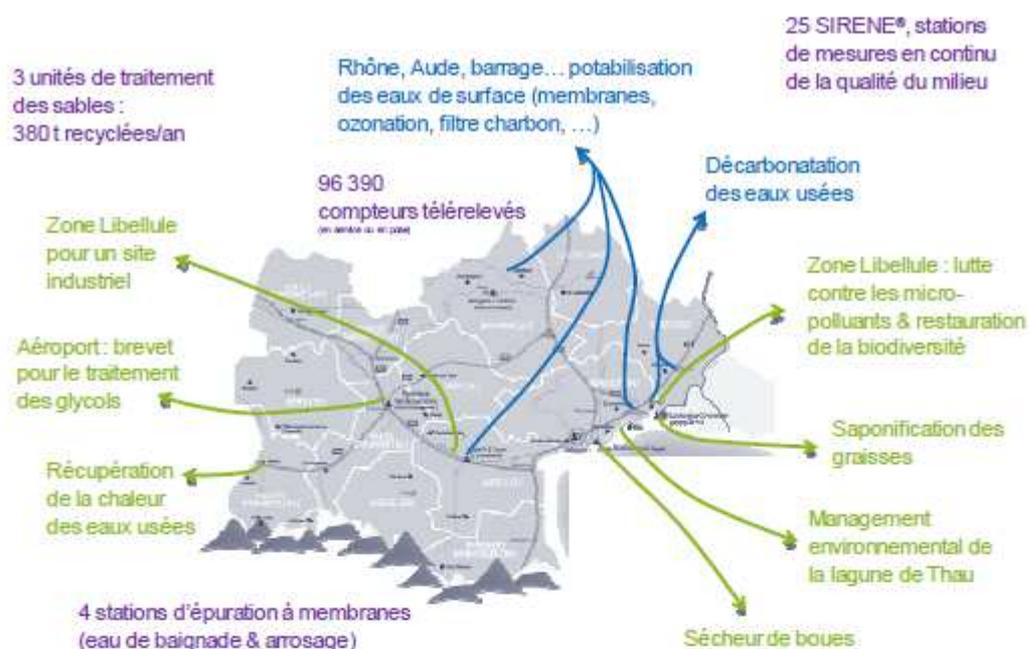
L'entreprise régionale Pyrénées Méditerranée : un savoir-faire adapté aux enjeux du territoire

Nous avons acquis une expertise dans le balnéaire et les stations de montagnes : nos équipes savent s'adapter aux fortes variations de population, aux enjeux de l'économie touristique.

- Qualité des eaux de baignade
- Gestion d'installations à géométrie variable
- Gestion de réseaux soumis au gel et au dégel
- Conditions météo, accès difficile aux installations
- ...



Depuis plus de 10 ans, notre savoir-faire s'est aussi développé autour de l'innovation environnementale, pour préserver les ressources en eau et les milieux aquatiques qui font la richesse de la région. Ces innovations répondent aux besoins des collectivités locales et à l'évolution continue des réglementations.



L'excellence technique pour...

...optimiser les installations & imaginer de nouvelles solutions

avec le **Pôle technique**

Ingénierie eau potable et assainissement, management environnemental, gestion patrimoniale, informatique industrielle...

Nos experts apportent des solutions concrètes pour la bonne marche des infrastructures qui nous sont confiées par les collectivités et les industriels.

Ils permettent de soutenir les agences dans la gestion de projet : imaginer des solutions pour l'environnement et la santé, développer localement de nouveaux process, suivre les contrats concessifs, ...



...fiabiliser les résultats

avec le **laboratoire régional**

Le deuxième plus grand laboratoire d'Eau France, sur 260 m². Eau potable, eaux usées, surveillance du milieu naturel, eaux de baignade.

L'accréditation COFRAC permet un agrément des pouvoirs publics quant à la fiabilité de nos résultats.



...organiser pour donner plus de moyens aux équipes d'exploitation

avec le centre VISIO

Ordonnancement usine et réseau, cellule maîtrise des données, relation VIP collectivités, plateforme logistique...

Piloter en temps réel, modéliser et anticiper.

Approvisionner en temps réel 20 magasins de proximité, 1500 chantiers/an et le stock embarqué de 80 véhicules.



...assurer la satisfaction des clients

avec la plateforme clientèle régionale

Gérer 300 000 contacts clients/an avec des équipes régionales : centre d'appels & plateforme courriers et mails à Béziers, 15 accueils locaux.

Relever/télérelever les compteurs. Interventions chez les particuliers. Facturer et recouvrer. Prendre en compte les situations difficiles et travailler avec les services sociaux.



...répondre à des besoins spécifiques de construction

avec l'agence dédiée aux travaux neufs

Des professionnels en génie civile, électromécanique, installation de process.

Appels d'offre dans le domaine de la construction de stations d'épuration, de suppresseurs et postes de relèvement, de systèmes de traitements d'eau.



5.1.2 Nos moyens logistiques

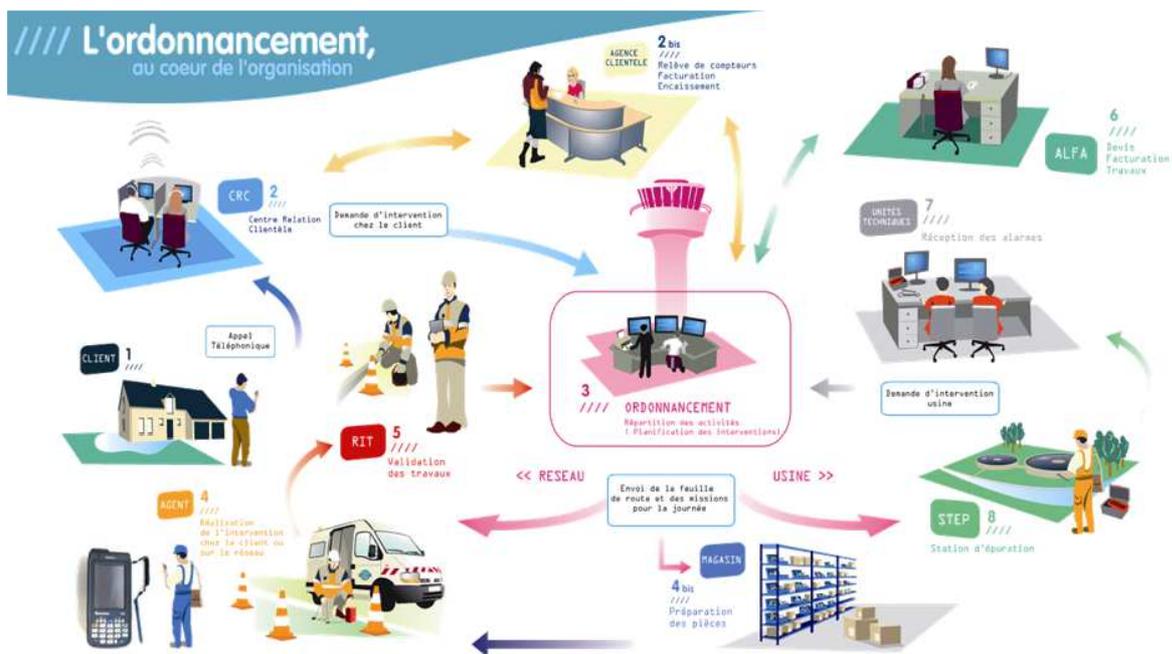
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

L'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction des contraintes temporelles et de la disponibilité des ressources humaines et matérielles requises. Il permet :

- d'organiser le travail de nos agents,
- de suivre et de tracer en continu l'évolution des situations,
- de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients:

Cette organisation repose sur un système d'information rapide : télésurveillance, assistant mobile d'intervention immédiate (AMI) des agents par téléphonie mobile, etc... Elle permet ainsi de faire face plus efficacement aux différentes situations rencontrées en exploitation grâce à :

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



L'ordonnancement travaille en phase avec un magasinier principal qui gère le stock centralisé de pièces afin d'approvisionner les magasins secondaires implantés au plus près des équipes d'exploitation.

5.1.3 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

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

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

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

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

5.2 La relation clientèle

5.2.1 La gestion des courriers

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

5.2.2 Le site internet et l'information client

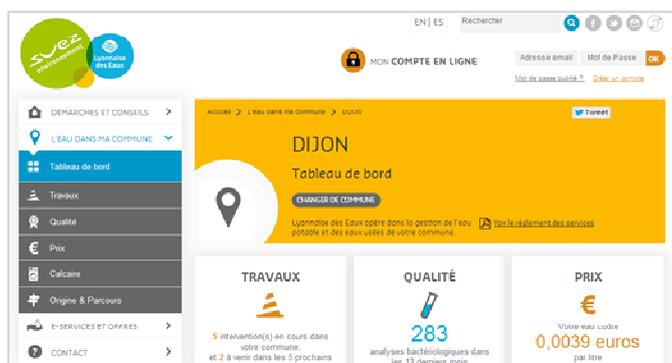
Le site internet www.lyonnaise-des-eaux.fr accueille plus de 150 000 visiteurs uniques chaque mois. Il a été élu site de l'année 2015 dans la catégorie Entreprises d'utilité publique. Il a récolté la plus haute moyenne avec 8,25/10 pour le design, la navigation et le contenu proposé.



Son conseiller virtuel, Olivier, a reçu la médaille d'argent du concours des conseillers virtuels, « Mister Client 2015 », au Salon Stratégie Client. Il a été évalué avec une trentaine d'autres conseillers virtuels, selon plusieurs critères comme la facilité d'utilisation, la qualité et la pertinence des réponses apportées et la simplicité d'accès.

Le site www.lyonnaise-des-eaux.fr, accessible en mobilité via un smartphone ou une tablette (responsive design), apporte aux clients consommateurs des informations sur :

- l'eau dans leur commune : qualité, travaux en cours et pour les 5 prochains jours, prix, parcours de l'eau etc.



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

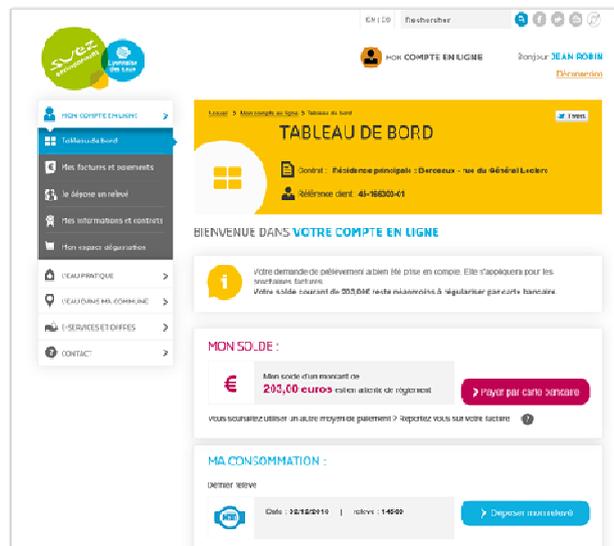


« **Mon compte en ligne** », un espace personnel et sécurisé, disponible 24h/24 7j/7, qui permet aux clients :

- une gestion autonome de leur contrat
 - accès aux données personnelles (nom du contrat, téléphone fixe et mobile, adresse de facturation),
 - visualisation des factures et possibilité de les télécharger au format PDF,
 - visualisation historique des paiements,
 - suivi des consommations (pour les clients équipés d'un compteur télérelevé).
- la réalisation en ligne de transactions et souscriptions
 - paiement sécurisé de leur facture par Carte Bancaire,
 - dépose du relevé de compte,
 - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
 - souscription à l'e-facture.

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

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
- un conseiller virtuel qui répond à plus de 50 000 utilisateurs chaque mois. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page,
- le Chat : un canal particulièrement innovant qui propose une conversation directe en ligne avec un conseiller clientèle,
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.



5.3 Notre démarche développement durable

UNE DEMARCHE PLEINEMENT INTEGREE A LA STRATEGIE DE L'ENTREPRISE, POUR CONSTRUIRE ENSEMBLE LE FUTUR DE LA GESTION DE L'EAU DANS LES TERRITOIRES

Dès 2006, Lyonnaise des Eaux 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, Lyonnaise des Eaux a lancé une nouvelle initiative, qui s'inscrit dans la durée : le Programme Agir pour la Ressource en Eau, qui vise à soutenir et engager des actions concrètes et durables, pour mieux préserver la ressource en eau, avec pour ambitions :

- d'alerter les publics sur l'enjeu central de protection de la ressource et de les informer sur des solutions performantes et innovantes dans une logique d'essaimage : cette matière pédagogique est disponible sur le site internet www.lyonnaise-des-eaux.com 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 Bertrand Camus, Directeur Général Eau France de SUEZ, et Serge Lepeltier, Ministre de l'Ecologie et du Développement durable, actuellement Président de l'Académie de l'Eau.

Chaque année, en septembre, un appel à projets est lancé auprès des acteurs externes à l'entreprise, porteurs d'initiatives pour protéger la ressource en eau en France : associations, start-up, organismes de recherche, universitaires, répartis sur les différentes régions françaises. A l'occasion de la deuxième édition de l'appel à projets (2015 / 2016), 80 porteurs de projets se sont mobilisés.

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

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

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

Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger

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

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

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

Promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau

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

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

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

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

Engagement n°1

Réduire de 30 % les émissions de GES sur l'ensemble du périmètre d'activité en 2030

Engagement n° 2

Faire éviter à nos clients 60 millions de tonnes d'émissions de GES d'ici 2020

Engagement n° 3

Multiplier par 2 les volumes de plastiques recyclés d'ici 2020

Engagement n° 4

Augmenter de 10 % la production d'énergies renouvelables d'ici 2020

Engagement n° 5

Proposer systématiquement à nos clients des plans de résilience aux effets du changement climatique

Engagement n° 6

Promouvoir les différents usages de l'eau en multipliant par 3 la mise à disposition d'eaux alternatives d'ici 2030

Engagement n° 7

Economiser l'équivalent de la consommation d'eau d'une ville de 2 millions d'habitants d'ici 2020

Engagement n° 8

Adopter en 2016 un prix interne du carbone

Engagement n°9

Se mobiliser pour le renforcement du prix du carbone

Engagement n°10

S'engager en faveur de l'économie circulaire

Engagement n°11

Contribuer à la sensibilisation des solutions climat

Engagement n°12

Installer un Comité d'Experts de la Transition Climatique aux bornes de la Direction Générale de SUEZ

5.4 Nos offres innovantes

5.4.1 Notre organisation VISIO

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



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

6 centres VISIO ouverts à fin 2015 : Mulhouse (68), Lyon (69), Cannes (06), Bordeaux (33), Orléans (45), Béziers (34).



5.4.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

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

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

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

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

5.5 Nos actions de communication

5.5.1 Les actions de communications pour SUEZ eau France

Du 30 novembre au 11 décembre 2015 s'est tenue la COP 21 qui a réuni plus de 196 Etats signataires pour parvenir à un accord majeur permettant de lutter efficacement contre le dérèglement climatique.

Pour les salariés de SUEZ qui travaillent au quotidien à la mise en place de solutions pour limiter les impacts sur le climat et préserver les ressources naturelles comme l'eau, la COP 21 a été une formidable opportunité pour sensibiliser le grand public aux enjeux environnementaux et obtenir des engagements clairs des Etats. Pour les parties prenantes de SUEZ, la protection de la ressource est une question de premier ordre. De nombreuses réalisations innovantes et respectueuses de l'environnement concrétisent cette prise de conscience ».

Retrouvez sur notre site <http://www.suez-environnement.fr> les innovations de SUEZ mises à l'honneur pour la COP21.

6 | glossaire



PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

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

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

- **Indice linéaire de volumes non comptés (ILVNC)**

$ILVNC = (\text{volume MED} - \text{volume comptabilisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$
ou $(\text{volume MED} - \text{volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit"}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$. 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**

Souape 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'utilisateur. 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 = $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques}) \times 100$

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 = $(1 - \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques non-conformes} / \text{nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques}) \times 100$

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

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

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

Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plans des réseaux (partie A - 15 points), à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux (partie B - 30 points) et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C - 75 points).

L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C décrites ci-dessous et avec les conditions suivantes :

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

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

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

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

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

Formule = (volume consommé autorisé+volume exporté)/(volume produit+volume importé)

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

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

Formule = (volume mis en distribution-volume comptabilisé)/365/longueur de réseau (hors linéaires de branchements)

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

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m³/km/jour.

Formule = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/365/longueur de réseau de distribution (hors linéaires de branchements)

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

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.

Formule = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur)/linéaire de réseau hors branchementsx20

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

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

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture

- 60 % : arrêté préfectoral
- 80 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (terrains acquis, servitudes mises en place, travaux terminés)
- 100 % : arrêté préfectoral complètement mis en œuvre (comme ci-dessus), et mise en place d'une procédure de suivi de l'application de l'arrêté

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

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

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

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

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

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

Formule = nombre d'interruptions de service non programmées/nombre d'abonnésx1000

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

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

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

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

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

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés.

Formule = (nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur+nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité (facultatif))/nombre d'abonnésx1000

7 | annexes



7.1 Annexe 1

SOMMAIRE

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

- Eau potable
- Assainissement
- Règles communes à l'eau et l'assainissement

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ TRANSPOSITION DES DIRECTIVES EUROPEENNES « MARCHES PUBLICS » ET « CONCESSIONS »

> Ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics

L'ordonnance du 23 juillet 2015, publiée au Journal officiel du 24 juillet, procède à une refonte des dispositions régissant les marchés publics et les contrats de partenariat.

Elle entrera en vigueur au plus tard le 1er avril 2016, et devra être précisée par des décrets d'application.

Cette ordonnance a pour vocation de transposer les directives n°2014/24/UE et 2014/25/ du 26 février 2014 relatives, respectivement, aux marchés publics et aux marchés des entités opérant dans les « secteurs spéciaux » (eau, énergie, transports et services postaux). Elle simplifie également le droit applicable en matière de marchés publics et de contrats de partenariat, aujourd'hui contenu dans divers textes, dont principalement le Code des marchés publics, l'ordonnance du 6 juin 2005 relative aux marchés passés par certaines personnes publiques ou privées non soumises au Code des marchés publics, l'ordonnance du 17 juin 2004 sur les contrats de partenariat et leurs décrets d'application.

I. Redéfinition organique

L'ordonnance opère une simplification en appliquant un même texte pour tous les « acheteurs ». Cette notion aligne la définition des pouvoirs adjudicateurs en droit interne sur celle de droit européen, de sorte à mettre fin à la situation dans laquelle un marché pouvait être un marché public au sens des directives sans pour autant être soumis au Code des marchés publics. Elle vise :

Les pouvoirs adjudicateurs, à savoir les personnes morales de droit public, les personnes morales de droit privé qui ont été créées pour satisfaire spécifiquement des besoins d'intérêt général ayant un caractère autre qu'industriel ou commercial (dont soit l'activité est financée majoritairement par un pouvoir adjudicateur ; soit la gestion est soumise à un contrôle par un pouvoir adjudicateur ; soit l'organe d'administration, de direction ou de surveillance est composé de membres dont plus de la moitié sont désignés par un pouvoir adjudicateur) et les organismes de droit privé dotés de la personnalité juridique constitués par des pouvoirs adjudicateurs en vue de réaliser certaines activités en commun ;

Les entités adjudicatrices, à savoir les pouvoirs adjudicateurs qui exercent une des activités d'opérateur de réseaux; lorsqu'elles ne sont pas des pouvoirs adjudicateurs, les entreprises publiques qui exercent une activités d'opérateur de réseaux; lorsqu'ils ne sont pas des pouvoirs adjudicateurs ou des entreprises publiques, les organismes de droit privé qui bénéficient, en vertu d'une disposition légalement prise, de droits spéciaux ou exclusifs ayant pour effet de leur réserver l'exercice d'une activité d'opérateur de réseaux

- Mais aussi les structures complètement privées, qui n'entreraient pas dans la définition d'un « pouvoir adjudicateur », qui bénéficieraient d'une subvention à plus de 50 % émanant précisément d'une structure soumise aux règles applicables en matière de marchés publics.

L'ordonnance précise que ces différentes entités seront soumises à des principes juridiques communs.

Le texte reprend également des exceptions prévues par les directives européennes relatives aux quasi-régies (« *in-house* ») et à la coopération entre pouvoirs adjudicateurs.

II Redéfinition matérielle

Tout d'abord, les « marchés publics » comprennent désormais, en tant que catégorie juridique, les marchés et les accords-cadres. Par ailleurs, les anciens « contrats de partenariat » deviennent des « marchés de partenariat » et, ce faisant, des marchés publics (ce qu'ils étaient déjà au regard du droit de l'Union européenne). Conséquence pratique, il devrait par exemple être possible d'avoir recours aux accords-cadres pour les marchés de partenariat.

Par ailleurs, tous les marchés publics passés par des personnes morales de droit public sont qualifiés de « contrats administratifs ». Il n'est donc plus nécessaire de se référer aux critères dégagés par la jurisprudence pour déterminer la nature des marchés passés par les établissements publics à caractère industriel et commercial et les personnes publiques *sui generis* (groupements d'intérêt public, Banque de France notamment).

III Principales innovations

• Procédures

La procédure de droit commun était jusqu'alors la procédure d'appel d'offre, qui n'autorisait pas la négociation. L'ordonnance du 23 juillet 2015 prévoit pour sa part d'assouplir les conditions de recours à la « procédure concurrentielle avec négociation » (article 42), qui correspond aux anciens marchés négociés avec publicité et mise en concurrence. Ces dernières seront précisées par le décret d'application.

Le concours de maîtrise d'œuvre n'est plus une procédure à part entière mais un simple mode de sélection (articles 8 et 42). L'ordonnance ne précise pas en revanche de quelle procédure il relèvera.

• Obligation de recourir à une évaluation préalable

L'article 40 de l'ordonnance prévoit qu'au-delà d'un seuil qui sera fixé par voie réglementaire, les marchés d'un certain montant seront soumis, avant le lancement de la procédure, à une évaluation « *ayant pour objet de comparer les différents modes envisageables de réalisation du projet* ».

• Obligation de dématérialisation

La dématérialisation de l'ensemble des procédures en cas de dépassement du seuil européen est prévue à l'horizon 2018. Elle s'accompagnera de la création de formulaires d'avis de publicité simplifiés, standardisés et entièrement électroniques.

• Recours étendu aux groupements de commande et centrales d'achat

L'ordonnance prévoit que le groupement de commandes pourra être constitué avec des pouvoirs adjudicateurs ou des entités adjudicatrices d'autres Etats membres de l'Union européenne, à condition que ce choix n'ait pas été fait dans le but de se soustraire à l'application de dispositions nationales qui intéressent l'ordre public.

De même, elle étend le recours à des centrales d'achat situées dans un autre État membre de l'Union européenne.

• Modification des conditions de recours aux marchés de partenariat

Les conditions de recours aux marchés de partenariat sont modifiées :

- jusqu'ici, le recours au contrat de partenariat devait être justifié par l'urgence, la complexité technique, juridique ou financière du projet, ou l'efficacité économique (le contrat de partenariat doit présenter un bilan entre les avantages et les inconvénients plus favorable que les autres contrats de la commande publique) ;
- l'ordonnance « *Marchés* » supprime les conditions d'urgence et de complexité et ne conserve que le critère du bilan, assorti d'une condition de seuil qui sera fixé par le décret d'application.

L'évaluation préalable et l'étude de soutenabilité financière demeurent de mise.

- **Généralisation de l'allotissement**

L'article 32 de l'ordonnance consacre une obligation générale d'allotissement, alors qu'actuellement les entités soumises à l'ordonnance du 6 juin 2005 ne sont pas soumises à une telle obligation. Cette mesure a pour objectif de faciliter l'accès des PME à la commande publique.

Parallèlement, l'ordonnance revient sur l'interdiction de faire des « enchères » : désormais, il sera possible aux soumissionnaires de "*présenter des offres variables selon le nombre de lots susceptibles d'être obtenus*".

L'obligation d'allotir est également quelque peu relativisée par la consécration des marchés globaux.

- **Limitation de la sous-traitance**

La sous-traitance peut désormais être limitée par le pouvoir adjudicateur quant à son étendue alors qu'en l'état du droit, seule la sous-traitance totale est interdite.

En outre, le pouvoir adjudicateur a la possibilité « *d'exiger que certaines tâches essentielles [du marché] soient effectuées directement par le titulaire* » et non par le sous-traitant (article 62).

Enfin, des dispositions particulières sont prévues en cas de montant anormalement bas des prestations sous-traitées :

- lorsque le montant des prestations sous-traitées semble anormalement bas, l'acheteur doit en effet exiger que l'opérateur économique lui fournisse des précisions et justifications sur le montant de ces prestations ;
- si, après vérification des justifications fournies par l'opérateur économique, l'acheteur établit que le montant des prestations sous-traitées est anormalement bas, il doit rejeter l'offre lorsque la demande de sous-traitance intervient au moment du dépôt de l'offre, ou ne doit pas accepter le sous-traitant proposé lorsque la demande de sous-traitance est présentée après le dépôt de l'offre, dans des conditions fixées par voie réglementaire.

- **Clause d'indemnisation**

L'une des nouveautés remarquables de la réforme concerne les modalités d'indemnisation en cas de remise en cause judiciaire du contrat. Ces modalités peuvent désormais faire l'objet d'une clause particulière réputée divisible. La clause peut ainsi servir de fondement à l'indemnisation même si le contrat est annulé. L'indemnisation comprend « *les dépenses engagées conformément au contrat* » dont, et c'est une nouveauté, les frais financiers, à condition que soient mentionnées dans les annexes du marché les clauses liant le titulaire aux établissements bancaires.

> Ordonnance n°2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n°2016-86 du 1er février 2016 relatifs aux contrats de concession

Publiée le 29 janvier 2016 et suivie de près par son décret d'application, l'ordonnance « *Concessions* » transpose fidèlement la directive européenne 2014/23/UE du 26 février 2014.

Comme l'ordonnance « *Marchés* », l'ordonnance « *Concessions* » poursuit des objectifs de simplification et d'unification, en intégrant dans son champ d'application les concessions de service, exclues du champ d'application des directives de 2004. Il est ainsi mis fin à la dualité existante entre les concessions de travaux, règlementées par l'ordonnance du 15 juillet 2009, et les délégations de service public (DSP), régies par la loi Sapin. Ces dernières deviennent une sous-catégorie des nouveaux contrats de concession, la notion de concession de services étant plus large que la DSP. Toutefois, les délégations de service public gardent un statut particulier et seront assorties de prescriptions spécifiques.

Si le champ d'application de l'ordonnance « *Concessions* » est donc élargi, les exclusions sont cependant nombreuses, l'ordonnance reprenant l'ensemble des exceptions prévues par la directive 2014/23/UE relatives aux quasi-régies (« *in-house* ») et à la coopération entre pouvoirs adjudicateurs.

L'eau potable était également exclue du champ d'application de la directive, mais elle est incluse dans le champ d'application de l'ordonnance « *Concessions* ». En effet, les concessions portant sur le service public de l'eau potable ne peuvent être attribuées qu'après une procédure de publicité et de mise en concurrence.

Cette transposition n'entraîne pas de bouleversement des règles internes : si elle pose des obligations de publicité et de mise en concurrence, elle préserve la liberté des autorités concédantes dans leurs négociations et leur choix final, sous réserve du respect de l'égalité de traitement entre les candidats. En ce qui concerne les DSP, elle s'inscrit à bien des égards dans la continuité de la loi « *Sapin* ».

I Aspects procéduraux

• Les éléments de continuité avec la loi « *Sapin* »

L'ordonnance et le décret « *Concessions* » reprennent en majeure partie les éléments procéduraux prévus par la loi « *Sapin* ». Les consultations préalables de la Commission des services publics locaux, et, le cas échéant, du Comité mixte paritaire, sont toujours de mise, de même que la délibération préalable sur le choix du mode de gestion. L'intervention de la Commission Sapin, prévue par l'article L.1411-5 du CGCT, demeure identique, celle-ci étant compétente pour :

- ouvrir les plis ;
- examiner les candidatures ;
- dresser la liste des candidats admis à présenter une offre ;
- établir un rapport présentant notamment la liste des entreprises admises à présenter une offre et l'analyse des propositions de celles-ci, ainsi que les motifs du choix de la candidate et l'économie générale du contrat ;
- émettre un avis sur les offres analysées ;

Enfin, à l'issue des négociations, l'obligation de saisine de l'assemblée délibérante par l'exécutif est maintenue. Ce dernier lui transmet un rapport exposant les motifs de son choix, et l'assemblée se prononce sur le choix du concessionnaire. La seule différence est que le président de la commission a désormais la faculté d'inviter le comptable de la collectivité et un représentant du ministre chargé de la concurrence, alors qu'il s'agissait auparavant d'une obligation.

• Les dispositions nouvelles

L'ordonnance et le décret « *Concessions* » distinguent deux procédures : la procédure « simple » et la procédure « formalisée ».

Leur champ d'application dépend de la valeur globale hors taxe du contrat de concession et du secteur concerné :

- La procédure formalisée s'applique aux contrats d'un montant global HT supérieur ou égal à 5 225 000 euros ;
- La procédure simplifiée s'applique :
 - . aux contrats d'un montant global HT inférieur au seuil européen de 5 225 000 euros ;
 - . quel que soit leur montant, aux concessions passées dans certains secteurs spéciaux dont l'eau potable ;

S'agissant des concessions relatives au service public de l'assainissement, la procédure simplifiée s'appliquera pour les concessions passées par une entité adjudicatrice exerçant une activité de réseau liée au service d'eau potable. Dans les autres cas de figure, la procédure sera à déterminer en fonction de la valeur globale de la convention.

Les deux procédures présentent un socle commun en ce qu'elles reprennent les éléments de procédure issus de la loi Sapin présentés ci-dessus. Toutes deux prévoient en outre que l'avis de concession doit être publié sur le profil acheteur de l'autorité concédante et selon un modèle type. La procédure formalisée ajoute à cela certaines contraintes, à savoir :

- la mise en place de délais minimaux pour la réception des candidatures et des offres ;
- une publication hiérarchisée des critères d'attribution ;
- l'information motivée des candidats et soumissionnaires non retenus ;
- une publicité européenne obligatoire au début et à l'issue de la procédure.

En ce qui concerne les négociations, elles restent librement organisées par la commune. Leurs modalités doivent toutefois être précisées dans le document de consultation.

II Eléments liés à l'exécution du contrat

• Durée

L'ordonnance « *Concessions* » reprend une formule très proche du droit en vigueur, puisqu'elle dispose simplement que « *les contrats de concessions sont limités dans leur durée* » et que celle-ci « *est déterminée par l'autorité concédante en fonction de la nature et du montant des prestations ou des investissements demandés au concessionnaire* ».

Toutefois, le décret « *Concessions* » précise que les contrats d'une durée de supérieure à cinq ans doivent être justifiés par la nécessité d'amortir les investissements ou travaux de renouvellement. De même, en matière d'eau potable et d'assainissement, l'avis du DDFIP doit être sollicité pour les concessions d'une durée supérieure à 20 ans (article 34 de l'ordonnance).

• Modifications du contrat en cours d'exécution (possibilité de procéder par avenant)

Le décret « *Concessions* » prévoit les cas de figures dans lesquels un contrat pourra être modifié par avenant.

De manière synthétique, il peut être signalé que les modifications non substantielles du contrat sont autorisées, étant précisé que les augmentations, le cas échéant cumulées, inférieures à 10% du montant du contrat et à 5 225 000 euros HT ne sont jamais substantielles.

Des augmentations de 50% *maximum* par avenant sont également autorisées dans des cas exceptionnels (sujétions imprévues et services ou travaux supplémentaires).

Le contrat peut en outre prévoir, dès l'origine et sans limitation de montant, sous la forme de clauses de réexamen claires et précises, des modifications à venir.

Enfin, un changement de contractant est possible en application d'une clause de réexamen ou dans les cas où le nouveau cocontractant dispose des capacités nécessaires initialement demandées.

• Indemnisation des frais financiers en cas de résiliation

En cas d'annulation, résiliation ou résolution de la convention par le juge, l'ordonnance prévoit que le concessionnaire pourra prétendre à l'indemnisation des dépenses qu'il a engagées conformément au contrat dès lors qu'elles ont été utiles à l'autorité concédante, y compris les frais liés au financement du contrat.

• Occupation du domaine public

On notera pour finir que l'ordonnance lie directement le régime des concessions à celui des autorisations d'occupation du domaine public, la convention de concession valant autorisation d'occupation. La convention peut également prévoir l'octroi de droits réels sur les ouvrages et équipements réalisés.

❖ NOUVEAUX SEUILS DE PROCEDURE

> Décret n° 2015-1163 du 17 septembre 2015 modifiant certains seuils relatifs aux marchés publics

> Décret n°2015-1904 du 30 décembre 2015 modifiant les seuils applicables aux marchés publics et autres contrats de la commande publique

Deux décrets sont venus modifier respectivement les seuils de dispense de procédure (marchés de gré à gré) et ceux au-delà desquels s'applique la procédure formalisée :

- A compter du 1^{er} octobre 2015, le seuil de dispense de procédure est relevé de 15 000 euros à 25 000 euros.
- A compter du 1^{er} janvier 2016, les seuils de procédure formalisée des marchés publics sont relevés à :
 - . 135 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services de l'État ;
 - . 209 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales ;
 - . 418 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des entités adjudicatrices et pour les marchés de fournitures et de services passés dans le domaine de la défense ou de la sécurité.
 - . 5 225 000 € HT pour les marchés de travaux et pour les contrats de concessions.

❖ PUBLICATION DU DOCUMENT UNIQUE DE MARCHÉ EUROPEEN

> Règlement UE n°2016/7 du 5 janvier 2016 établissant le formulaire type pour le document unique de marché européen

Le document unique de marché européen (DUME), prévu à l'article 59 de la directive « marchés publics » (directive 2014/24/UE) a été publié au JOUE le 6 janvier 2016. Il est entré en vigueur le 26 janvier 2016, et devra être utilisé par tous les Etats membres à compter de la date d'entrée en vigueur du texte transposant la directive « marchés publics ».

Le DUME a pour but de faciliter la phase de candidature pour les entreprises, notamment en supprimant l'obligation de produire un nombre important de certificats ou autres documents relatifs aux critères d'exclusion et de sélection des marchés publics. Ces derniers sont remplacés par une déclaration sur l'honneur présentée selon un formulaire type. Le DUME sera également réutilisable à l'occasion d'autres consultations, à la condition toutefois que les informations initialement fournies demeurent exactes et pertinentes.

On notera que lorsque les marchés sont divisés en lots et que les critères de sélection varient selon les lots, un DUME devrait être rempli pour chaque lot (ou pour chaque groupe de lots partageant les mêmes critères de sélection).

❖ RESPECT DE L'OBLIGATION D'EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES : INSCRIPTION D'UN PLAN DE MAINTIEN DANS L'ENTREPRISE LORSQUE CETTE OBLIGATION EST ACQUITTEE VIA UN ACCORD DE BRANCHE

> Décret n° 2014-1386 du 20 novembre 2014 relatif à la mise en œuvre de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés par l'application d'un accord mentionné à l'article L. 5212-8 du code du travail

Les candidats aux marchés publics ainsi qu'aux contrats de délégation de service public doivent être en règle avec leurs obligations en matière d'emploi des travailleurs handicapés.

Tout employeur occupant au moins 20 salariés depuis plus de 3 ans est tenu d'employer à plein temps ou à temps partiel des travailleurs handicapés dans une proportion de 6 % de l'effectif total de l'entreprise. Les établissements ne remplissant pas ou que partiellement cette obligation doivent s'acquitter d'une contribution à l'Agefiph. Cette obligation impacte la capacité des entreprises à se porter candidats aux contrats de la commande publique.

En vertu de l'article L. 5212-8 du code du travail, les employeurs peuvent s'acquitter de leur obligation d'emploi de travailleurs handicapés en mettant en œuvre un accord de branche, de groupe, d'entreprise ou d'établissement en faveur des travailleurs handicapés. Ces accords sont agréés par l'autorité

administrative. Afin d'être exonératoires, ils doivent prévoir un programme annuel ou pluriannuel comportant impérativement un plan d'embauche en milieu ordinaire.

Afin de développer les démarches préventives contre le risque de désinsertion professionnelle des salariés handicapés, le décret du 20 novembre 2014 rend obligatoire l'inscription d'un plan de maintien dans l'entreprise au sein des accords agréés au titre de l'obligation d'emploi.

Le décret est applicable aux accords mentionnés à de l'article L. 5212-8 du code du travail et signés à compter du 1^{er} janvier 2015.

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ RELATIONS DES FOURNISSEURS D'EAU AVEC LES USAGERS

> Cour d'appel de Paris, 17 septembre 2015, 14/08661

A l'occasion d'un litige opposant un père de famille au distributeur d'eau Veolia, la Cour d'appel de Paris a indiqué que le délégataire du service public de l'eau est toujours responsable de la qualité de l'eau, celle-ci étant une obligation de résultat et non de moyens. En cas de manquement à ses obligations, le délégataire est chargé de la réparation des dommages causés ; aussi Veolia a-t-elle été condamnée à indemniser l'utilisateur au titre du préjudice de jouissance et du préjudice moral.

❖ LE COMPTE D'EXPLOITATION PREVISIONNEL NE VAUT PAS ENGAGEMENT CONTRACTUEL

> TA Rennes, 16 octobre 2014, LDEF c/Commune de Sainte-Sève, n°1104069

A l'occasion d'un litige opposant la Lyonnaise des Eaux à la Commune de Sainte-Sève, le juge administratif a précisé qu'un compte d'exploitation prévisionnel ne présente qu'un caractère indicatif et ne saurait, en l'absence de toute stipulation contractuelle en ce sens, révéler la volonté des parties de conférer aux chiffres qu'il contient une valeur impérative.

En l'espèce, le contrat liant la commune à la société Lyonnaise des eaux mettait à la charge de cette dernière le renouvellement des branchements sans plus de précisions. Le compte d'exploitation prévisionnel annexé au contrat prévoyait en revanche un certain nombre d'opérations de branchement par année. En s'appuyant sur ces chiffres, la commune a émis un titre exécutoire contre la Lyonnaise des Eaux pour réclamer la valeur des opérations non réalisées, que le juge a annulé en estimant que ceux-ci n'avaient pas valeur impérative.

❖ REDEVANCES D'OCCUPATION DU DOMAINE PUBLIC : PAS D'OBLIGATION SI LE DELEGATAIRE APPORTE UNE CONTREPARTIE AUTRE

> TA Grenoble, 24 novembre 2014, Société AB Environnement, n°1002358

Dans le cadre d'un contrat de délégation de service public de l'eau potable, la collectivité n'a pas l'obligation de mettre en place une redevance d'occupation du domaine public (RODP), dès lors que le délégataire participe à l'entretien, à la réparation et au renouvellement des installations. En effet, ce dernier participant dans cette mesure à la « *conservation du domaine* » public, il peut prétendre à l'exonération de RODP prévue par l'article L. 2125-1 du code général de la propriété des personnes publiques.

En l'espèce, le contrat exonérait le délégataire du paiement d'une RODP. Le tribunal administratif relève que cette exonération est justifiée par les obligations pesant sur le délégataire, couvrant l'entretien en bon état de fonctionnement, de conservation et d'aspect des ouvrages, leur réparation ainsi que le renouvellement des branches.

Le TA de Lille avait pu juger dans le même sens à l'occasion d'un jugement en date du 14 février 2012, *Préfet du Nord*, n° 1005777.

❖ LE CARACTERE DEFICITAIRE D'UN CONTRAT N'EMPECHE PAS L'INDEMNISATION DU DELEGATAIRE EN CAS DE RESILIATION

> **Conseil d'Etat, 04 mai 2015, Société Domaine Porte des neiges, n°383208**

En cas de résiliation anticipée par la collectivité d'un contrat de délégation de service public, le délégataire a droit à être indemnisé de la valeur non amortie des biens de retour. Ce droit vaut, quel que soit le motif de résiliation, même lorsque le contrat est déficitaire.

❖ **SOUTTE ANTICIPEE**

> **Conseil d'Etat, 13 février 2015, Communauté d'agglomération d'Epinal, n°373645**

L'indemnisation du cocontractant de la valeur non amortie de l'ouvrage au terme du contrat lorsque la durée du contrat est inférieure à sa durée normale d'amortissement est un principe bien établi. Cette indemnisation est en pratique généralement qualifiée de « *soulte* ».

Dans cet arrêt du 13 février 2015, le Conseil d'Etat a également reconnu la possibilité pour les collectivités de verser cette indemnité avant le terme du contrat, y compris au début de son exécution, dès lors qu'elle correspond à la valeur nette comptable des biens remis.

GESTION DES SERVICES D'EAU ET ASSAINISSEMENT

❖ **TRANSFERT OBLIGATOIRE DES COMPETENCES « EAU » ET « ASSAINISSEMENT » AUX INTERCOMMUNALITES A L'HORIZON 2020**

> **Loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République**

La loi NOTRe prévoit qu'à compter du 1^{er} janvier 2020, l'eau et l'assainissement seront soustraits à la compétence des communes pour devenir des compétences obligatoires des communautés de communes et communautés d'agglomération. Elles restent des compétences optionnelles jusqu'à cette date.

Les compétences « eau » et « assainissement » devront faire l'objet de transferts globaux. Il ne sera ainsi plus envisageable pour les communes de ne transférer qu'une partie de leur service, alors qu'en matière d'assainissement, n'étaient souvent transférés que le transport et l'épuration, la collecte demeurant du ressort des communes.

Ses transferts auront des impacts différenciés sur les syndicats existants en fonction du nombre d'établissements publics de coopération intercommunale à fiscalité propre (EPCI-FP) auxquels appartiennent les communes membres du syndicat à la date du transfert. La volonté du législateur est de maintenir les « *grands syndicats* », c'est-à-dire ceux dont les communes membres adhèrent par ailleurs à au moins trois EPCI-FP. Le transfert des compétences « eau » et « assainissement » aux EPCI-FP n'entraînera en effet pas le retrait des communes du syndicat mais l'application du principe de représentation-substitution.

En outre, la loi NOTRe impose aux préfets de département d'édicter, puis de mettre en œuvre avant le 31 décembre 2016, de nouveaux schémas de coopération intercommunal (SDCI). Les SDCI doivent tenir compte des objectifs de rationalisation de l'intercommunalité définis dans la loi. Par ailleurs, la loi attribue aux préfets de département des pouvoirs renforcés pour la mise en œuvre des modifications intercommunales prévues dans le SDCI.

❖ **INTERDICTION DES COUPURES D'EAU et REDUCTION DE DEBIT**

> **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, dite « loi Brottes »**

> **Conseil Constitutionnel, n°2015-470 QPC du 29 mai 2015, Société SAUR SAS**

> **Tribunal d'Instance de Limoges, ordonnance de référé du 6 janvier 2016, n°15-001264**

En 2013, la « loi Brottes » a modifié l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles. Les difficultés d'interprétation du texte quant à l'interdiction des coupures d'eau ont donné lieu au dépôt d'une question prioritaire de constitutionnalité (QPC) en 2015. Le Conseil Constitutionnel juge, d'une part, que le texte a pour effet d'interdire les coupures d'eau aux résidences principales des usagers particuliers tout au long de l'année et, d'autre part, que cette interdiction est conforme à la Constitution, en particulier en ce qu'elle est un moyen de mettre en œuvre l'objectif à valeur constitutionnel que constitue la possibilité pour toute personne de disposer d'un logement décent.

Si le doute demeure quant à la possibilité de procéder à des réductions de débit, ce qui semble admis par l'alinéa 3 de l'article L. 115-3, il se pourrait qu'elle soit également interdite. Dans une ordonnance de référé, le Tribunal de Limoges l'a en effet jugée incompatible avec le droit à un logement décent. Cette décision, n'a pour l'heure pas été confirmée ni infirmée par les juridictions d'appel.

❖ **SUPPRESSION DE LA TAXE POUR LA GESTION DES EAUX PLUVIALES URBAINES ET DEFINITION DES OBLIGATIONS DES COLLECTIVITES AU TITRE DES EAUX PLUVIALES**

> **Loi n° 2014-1654 du 29 décembre 2014 de finances pour 2015**

> **Décret n° 2015-1039 du 20 août 2015 relatif au service public de gestion des eaux pluviales urbaines**

Créée en 2006, la taxe sur la gestion des eaux pluviales avait un double objectif : inciter les propriétaires de grandes surfaces imperméabilisées à modifier leur comportement et fournir des ressources aux collectivités territoriales pour réaliser des investissements en matière de gestion des eaux de pluie. Or sa mise en œuvre s'est révélée trop coûteuse et complexe pour être efficace. La loi de finances pour 2015 a donc supprimé cette taxe et abrogé la section 15 du code général des collectivités territoriales traitant de ce sujet.

Le décret du 20 août 2015 est quant à lui venu préciser les obligations des collectivités au titre de la gestion des eaux pluviales. Il revient ainsi aux collectivités :

- de définir les éléments constitutifs du système de gestion des eaux pluviales urbaines en distinguant les parties formant un réseau unitaire avec le système de collecte des eaux usées et les parties constituées en réseau séparatif. Ces éléments comprennent les installations et ouvrages, y compris les espaces de rétention des eaux, destinés à la collecte, au transport et au stockage des eaux pluviales.
- d'assurer la création, l'exploitation, l'entretien, le renouvellement et l'extension de ces installations et ouvrages ainsi que le contrôle des dispositifs évitant ou limitant le déversement des eaux pluviales dans ces ouvrages publics.

❖ **RECOUVREMENT DES FONDS PUBLIC (SURTAXE) : SUPPRESSION DES REGIES DE RECETTES**

> **Loi n° 2014-1545 du 20 décembre 2014 relative à la simplification de la vie des entreprises (art. 40 III.)**

> **Décret n° 2015-1670 du 14 décembre 2015 portant dispositions relatives aux mandats confiés par les collectivités territoriales et leurs établissements publics en application des articles L. 1611-7 et L. 1611-7-1 du code général des collectivités territoriales**

La loi du 20 décembre 2014 a créé un nouvel article L.1611-7-1 au CGCT, autorisant les collectivités à charger leurs gestionnaires des services publics de l'eau et/ou de l'assainissement du recouvrement de leurs créances (« surtaxe » ou « part collectivité » en matière d'eau et d'assainissement). Ce « mandat » est établi dans le contrat de délégation de service public ou le marché d'exploitation du service, après avis conforme du comptable public de la collectivité.

Cette loi est complétée par le décret du 14 décembre 2015, lequel prévoit notamment :

- la consultation préalable du comptable public (étant précisé que son avis est réputé conforme à l'expiration d'un délai d'un mois, et qu'un avis non conforme doit être motivé) ;
- la tenue d'une comptabilité séparée et la reddition annuelle des comptes ;
- le remboursement des recettes encaissées à tort.

La disposition bénéficie notamment aux prestations de facturation dans le cadre des marchés d'exploitation, en permettant d'éviter la constitution de régies de recettes. Elle permet également de clore le débat juridique qui pouvait exister sur la régularité des contrats de délégation de service public qui prévoient la perception de la surtaxe par le délégataire, ou encore la facturation du service de l'assainissement par le délégataire de l'eau potable (ou inversement).

❖ **MODALITES DE TRANSMISSION DU RAPPORT ANNUEL SUR LE PRIX ET LA QUALITE DU SERVICE**

> Décret n° 2015-1820 du 29 décembre 2015 relatif aux modalités de transmission du rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de l'eau potable et de l'assainissement

La loi NOTRe a décalé de trois mois le délai de présentation à l'assemblée délibérante du rapport annuel relatif au prix et à la qualité des services publics d'eau potable et d'assainissement : il doit désormais être produit dans les neuf mois suivants la fin de l'exercice considéré. Elle a également introduit l'obligation, pour les collectivités de plus de 3 500 habitants, de saisir et de transmettre par voie électronique au système d'information SISPEA les indicateurs techniques et financiers devant figurer dans ces rapports.

Le décret du 29 décembre 2015 a été adopté pour l'application de ces dispositions. L'obligation de transmission concernera pour la première fois les données relatives à l'exercice 2015 devant être présentées et transmises en 2016.

❖ **MODALITES D'EXONERATION DES FRAIS LIES AU REJET DE PAIEMENT D'UNE FACTURE D'EAU**

> Arrêté du 22 janvier 2015 relatif aux modalités d'exonération des frais liés au rejet de paiement d'une facture d'eau

A partir du 1^{er} avril 2015, le fournisseur d'eau qui souhaite facturer des frais de rejet de paiement devra au préalable en informer par écrit le consommateur. Il lui indiquera dans ce courrier qu'il peut être exonéré de ces frais s'il a bénéficié, pour le paiement d'une facture d'eau dans les douze mois précédents, d'une aide du Fonds de solidarité pour le logement ou du centre communal d'action sociale ou s'il bénéficie, le cas échéant, d'un tarif social mis en place par son service public d'eau potable.

ENVIRONNEMENT

EAU POTABLE

❖ **SUIVI SANITAIRE DES EAUX DESTINEES A LA CONSOMMATION HUMAINE**

> Arrêté du 9 décembre 2015 modifiant plusieurs arrêtés relatifs aux eaux destinées à la consommation humaine pris en application des articles R1321.2, R1321.03, R1321.7, R1321.20, R1321.21 et R1321.38 du code de la santé publique (JO du 18 déc 2015) et arrêté du 9 décembre 2015 fixant les modalités de mesures du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine, y compris dans les eaux conditionnées à l'exclusion des eaux minérales naturelles, et dans les eaux utilisées dans une entreprise alimentaire ne provenant pas d'une distribution publique, dans le cadre du contrôle sanitaire, pris en application des articles R1321.10, R1321.15 et R1321.16 du CSP

Le premier arrêté fixe de nouvelles limites de détection pour une vingtaine de paramètres de radioactivité. Il modifie des points de détail pour être en conformité avec la directive 2013/51/Euratom.

Le second arrêté instaure un contrôle par les ARS du radon pour les eaux souterraines destinées à la consommation humaine, à une fréquence de 2 analyses par an pour un forage « classique » (ou 4 par an pour un groupement de 2 à 4 forages). Cependant, les ARS peuvent supprimer cette surveillance si les analyses passées ou le contexte géologique (absence de granit) montrent une absence de risque de présence de radon.

Ce paramètre ne faisait jusqu'alors pas partie du contrôle sanitaire.

> Directive 2015/1787 du 6 octobre 2015 modifiant les annexes II et III de la directive 98/83/CE du Conseil relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine.

La directive de l'Union européenne 2015/1787 du 6 octobre 2015 permet aux Etats d'adapter aux réalités locales les fréquences et paramètres du contrôle sanitaire de l'eau potable. Actuellement, les fréquences dépendent uniquement de la taille des zones de distribution (population, volume mis en distribution) et pour les paramètres sur la ressource, de l'origine de celle-ci (souterraine, superficielle). Dorénavant, les Etats peuvent autoriser la réduction de fréquence d'analyses de certains paramètres, voire supprimer leur suivi, sous réserve d'une analyse de risques crédible (incluant les données collectées au titre de la Directive Cadre sur l'Eau) et de résultats d'analyses sur l'eau potable durablement faibles (réduction de la fréquence d'analyses d'un paramètre si pendant au moins 3 ans toutes les valeurs sont inférieures à 60% à sa limite réglementaire, et suppression si elles restent inférieures à 30% de sa limite). Cette analyse de risque pourrait se concrétiser par une certification ISO 22 000. Les Etats ont un délai de 2 ans pour transposer cette directive.

> Arrêté du 24 décembre 2015 modifiant l'arrêté du 11 janvier 2007 modifié relatif au programme de prélèvements et d'analyses du contrôle sanitaire pour les eaux fournies par un réseau de distribution pris en application des articles R1321-10, R1321.15 et R1321.16 du CSP (JO du 26-01-2016)

Ce texte transpose la directive 2013/39/UE modifiant la directive 2000/60/CE en ce qui concerne les substances prioritaires pour la politique dans le domaine de l'eau. Il modifie le programme d'analyse des ressources émanant d'eaux superficielles quand le débit atteint ou dépasse en moyenne 100m³/jour en ajoutant certaines substances prioritaires. La première analyse doit être réalisée avant 2019.

> Instruction du 16/06/2015 relative au doublement du taux de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau pour l'usage « alimentation en eau potable » (BO MEDDE n° 2015/13 du 25 juillet 2015)

L'instruction précise les modalités de mise en œuvre du doublement du taux de la redevance pour prélèvement sur la ressource pour l'usage « alimentation en eau potable » (AEP) en l'absence d'établissement du descriptif détaillé du réseau de distribution ou en situation de rendement insuffisant des réseaux (L. 2224-7-1 du code général des collectivités territoriales (CGCT)).

Il est rappelé que cette sanction s'applique en cas de défaut d'établissement du descriptif détaillé des ouvrages de transport et de distribution d'eau potable avant le 31 décembre 2014. Il y a alors doublement du taux applicable dès l'année de facturation 2015 au titre des prélèvements de l'année d'activité 2014.

Par ailleurs il est également rappelé que le plan d'actions en faveur de la réduction des pertes en eau du réseau de distribution d'eau potable doit être établi au plus tard au 31 décembre du second exercice suivant l'exercice pour lequel la valeur du rendement du réseau de distribution est inférieure à la valeur prescrite.

Pour illustrer le dispositif, des exemples sont donnés et la prise en compte de situations particulières est commentée.

ASSAINISSEMENT

❖ NOUVEL ARRETE ASSAINISSEMENT

> Arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5, JORF n°0190 du 19 août 2015 page 14457 , texte n° 2

> Note technique du 7 septembre 2015 relative à la mise en œuvre de certaines dispositions de l'arrêté du 21 juillet 2015 relatif aux systèmes d'assainissement collectif et aux installations

d'assainissement non collectif, à l'exception des installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5

Le nouvel arrêté relatif aux systèmes d'assainissement collectif, qui se substitue à celui en date de juin 2007, a été complété par une note technique en date du 7 septembre 2015. Cet arrêté apporte un certain nombre d'éléments nouveaux, en particulier concernant les exigences en termes de déversements des réseaux d'assainissement par temps de pluie. La conformité du réseau de collecte sera désormais évaluée en fonction du respect de l'un des trois critères suivants : le nombre de jours de déversement devra être inférieur à 20 par an, ou la pollution déversée devra être inférieure à 5% de la pollution collectée durant l'année, ou le débit déversé devra être inférieur à 5% du débit collecté durant l'année. Ce critère d'évaluation, identique chaque année, sera fixé par arrêté préfectoral sur proposition du maître d'ouvrage.

En cas de non-conformité de son système de collecte, le maître d'ouvrage aura alors deux ans pour déposer une étude définissant le calendrier de mise en œuvre des actions destinées à mettre le système en conformité. Ce calendrier ne devra pas excéder dix ans (ce délai ne s'applique évidemment pas aux collectivités disposant d'un arrêté dont les exigences seraient conformes aux critères indiqués ci-dessus. Dans ce cas, le Maître d'Ouvrage sera tenu sans délai de respecter les prescriptions de son arrêté). En cas de « coût excessif » de ces actions, des dérogations pourront néanmoins être accordées.

Par ailleurs, les exigences en terme de surveillance en continu des réseaux sont renforcées mais la possibilité de modéliser le système en lieu et place de l'installation de systèmes de mesure en continu est introduite. Les maîtres d'ouvrage doivent également effectuer des diagnostics (un diagnostic tous les dix ans devra être effectué pour les systèmes en deçà de 10 000 eqh, au-delà un diagnostic permanent devra être mis en place dans un délai de 5 ans).

Enfin, un certain nombre de prescriptions relatives aux stations d'épuration sont introduites (définition du débit de référence, cahier de vie, installations de dépotage de matière de vidange, capacité minimale de stockage de boues en cas de valorisation sur les sols, etc. ...).

Cet arrêté est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2016. Cependant, les dispositions relatives à l'autosurveillance devront être effectivement mises en œuvre au 31 décembre 2015. Ce dernier point sera donc pris en compte pour l'évaluation de la conformité des systèmes sur l'année 2015.

COMMUN EAU POTABLE ET ASSAINISSEMENT

❖ ORGANISATION TERRITORIALE

1. Etablissements Publics Territoriaux de Bassin et Établissements Publics d'Aménagement et de Gestion des Eaux

> Décret n° 2015-1038 du 20 août 2015 relatif aux établissements publics territoriaux de bassin et aux établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau, JORF n°0193 du 22 août 2015 page 14769, texte n° 5

La loi a introduit les Établissement Public d'Aménagement et de Gestion des Eaux (EPAGE), comme nouvelles structures de gestion de l'eau à l'échelle des bassins versants. Elle précise également le rôle des Établissements Publics Territoriaux de Bassin (EPTB). Les EPAGE et les EPTB sont des syndicats mixtes pouvant exercer la compétence GEMAPI :

- un EPTB a pour vocation de « coordonner » et de « faciliter » la mise en œuvre des politiques de l'eau sur un bassin versant. Son périmètre peut regrouper plusieurs EPAGE, dont il assure alors la coordination ;
- un EPAGE a une vocation directement opérationnelle de maître d'ouvrage d'études et de travaux. Il doit assurer à la fois la gestion des milieux aquatiques et la prévention des inondations sur son territoire de compétence.

Le décret du 20 août 2015 précise les conditions dans lesquelles sont fixés les périmètres des EPAGE et des EPTB.

2. Compétence GEMAPI

> Note technique du 6 octobre 2015 relative aux compétences des collectivités dans le domaine de l'eau et de la biodiversité dans la perspective de la révision des schémas départementaux de coopération intercommunale (texte non publié)

> Instruction du Gouvernement du 21 octobre 2015 relative à l'attribution de la compétence de gestion des milieux aquatiques et de prévention des inondations (GEMAPI) BOMEDDE du 10 novembre 2015

La loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles attribue au bloc communal à compter du 1^{er} janvier 2018 une compétence exclusive et obligatoire relative à la gestion des milieux aquatiques et la prévention des inondations. L'instruction d'octobre 2015 demande aux Préfets d'accompagner les collectivités dans cette réforme.

Il s'agit pour les préfets d'organiser des réunions d'informations sur le nouveau dispositif et sur le fait qu'il ne conduit pas à une aggravation des responsabilités en cas de survenance de sinistres.

Précédemment la note technique, rappelant les enjeux et principes de la réorganisation territoriale, insistait sur l'importance d'anticiper l'entrée en vigueur des transferts de compétences dans deux domaines :

- L'attribution aux EPCI à fiscalité propre de la compétence GEMAPI, qui peut se mettre en place avec l'appui des comités de bassins ;
- Le transfert des compétences Eau Potable et Assainissement, à des EPCI à fiscalité propre au 1^{er} janvier 2020, lequel transfert peut s'organiser avec l'appui des agents en charge du SISPEA. Une annexe II récapitule les différents schémas d'organisation territoriale avant et après la loi Notre en matière de compétence EP ou Assainissement.

3. Comités de bassins et SDAGE

> Arrêté du 16 mai 2005 portant délimitation des bassins ou groupements de bassins en vue de l'élaboration et de la mise à jour des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (JO du 17-05-2015).

Deux points à retenir :

- Désignation des bassins avec cartographie
- Liste en annexe des comités de bassins compétents pour l'élaboration et la mise à jour des SDAGE

❖ PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

1. DCE - Programme de surveillance de l'état des eaux

> Arrêté du 27 juillet 2015 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R212-10, R212-11 et R212-18 du code de l'environnement

La modification de l'arrêté de 2010 a pour objet de mettre à jour les règles d'évaluation de l'état des eaux, notamment avec de nouveaux indices, des seuils harmonisés au niveau de l'Union européenne et une liste actualisée des polluants chimiques.

> Arrêté du 7 août 2015 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 établissant le programme de surveillance de l'état des eaux en application de l'article R. 212-22 du code de l'environnement

L'arrêté du 25 janvier 2010 détermine le contenu des programmes de surveillance élaborés par chaque préfet coordonnateur de bassin en application de la DCE pour suivre l'état des masses d'eau. Il définit les modalités de sélection des sites de surveillance, les paramètres suivis, la fréquence de suivi et les protocoles de prélèvement. Les programmes de surveillance sont mis à jour tous les six ans, conformément à la directive-cadre, en parallèle de la mise à jour des SDAGE et des programmes de mesures associés qui doivent aboutir d'ici à la fin 2015.

La modification de l'arrêté du 25 janvier 2010 a donc pour objectif de mettre à jour les modalités de surveillance en intégrant les nouvelles exigences de la directive relative aux substances, les avancées scientifiques et techniques tout en développant les synergies avec d'autres surveillances pour maîtriser les coûts de la surveillance.

> Arrêté du 7 septembre 2015 modifiant l'arrêté du 8 juillet 2010 établissant la liste des substances prioritaires et fixant les modalités et délais de réduction progressive et d'élimination des déversements, écoulements, rejets directs ou indirects respectivement des substances prioritaires et des substances dangereuses visées à l'article R212.9 du code de l'environnement

Il s'agit par cet arrêté de compléter la liste des substances prioritaires et dangereuses conformément à l'évolution du droit communautaire et en précisant la date d'inscription de ces substances.

2. Protection des milieux aquatiques : Délimitation des zones vulnérables

> Décret n° 2015-126 du 5 février 2015 relatif à la désignation et à la délimitation des zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole

> Arrêté du 5 mars 2015 précisant les critères et méthodes d'évaluation de la teneur en nitrates des eaux et de caractérisation de l'enrichissement de l'eau en composés azotés susceptibles de provoquer une eutrophisation et les modalités de désignation et de délimitation des zones vulnérables définies aux articles R. 211-75, R. 211-76 et R. 211-77 du code de l'environnement

L'arrêté du 5 mars 2015 a été adopté en application du décret du 5 février 2015 relatif à la délimitation des zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole.

Les masses d'eau superficielles dont la teneur en nitrates dépasse les 18 mg/l en percentile 90 sont considérées comme subissant ou susceptibles de subir une eutrophisation des eaux douces superficielles. En conséquence, les communes en intersection avec les bassins versants qui alimentent ces masses d'eaux sont désignées en tant que zone vulnérable.

Pour les eaux souterraines, les zones vulnérables sont désignées en fonction des masses d'eau. Dès qu'un point d'une masse d'eau présente une teneur en nitrates supérieure à 50 mg/l, la totalité de cette masse d'eau est considérée comme atteinte par la pollution par les nitrates. Les communes dont une partie du territoire est sus-jacent à la masse d'eau sont alors désignées comme zone vulnérable.

❖ CARTOGRAPHIE DES COURS D'EAU REpondant A LA DEFINITION JURISPRUDENTIELLE DE CETTE NOTION

> Instruction du gouvernement du 3 juin 2015 relative à la cartographie et à l'identification des cours d'eau et à leur entretien

Pour mieux connaître les parties du réseau hydrographique qui doivent être considérés comme des cours d'eau supposant le respect de démarches administratives contrairement à un fossé, les services de l'Etat établissent une cartographie ou précisent la méthodologie à suivre.

Trois critères jurisprudentiels de définition sont à respecter : présence permanente d'un lit naturel, débit suffisant au cours de l'année et alimentation par une source.

Il est fait obligation aux services de l'Etat de décliner un guide à l'attention des propriétaires riverains sur leurs obligations et les bonnes pratiques de préservation du milieu aquatique, sur la base du guide national.

❖ PREVENTION DES RISQUES : INTRODUCTION D'UNE EVALUATION DES PRODUITS SUR L'ENVIRONNEMENT

> LOI n° 2015-1567 du 2 décembre 2015 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine de la prévention des risques

Désormais l'ANSES se voit confier une mission d'évaluer les impacts des produits réglementés sur la protection de l'environnement entendu comme regroupant les milieux, la faune et la flore. L'article L1313-1 du code de la santé publique est ainsi modifié (extrait) :

Elle contribue principalement à assurer la sécurité sanitaire humaine dans les domaines de l'environnement, du travail et de l'alimentation.

Elle contribue également à assurer :

- la protection de la santé et du bien-être des animaux ;
- la protection de la santé des végétaux ;
- l'évaluation des propriétés nutritionnelles et fonctionnelles des aliments ;
- la protection de l'environnement, en évaluant l'impact des produits réglementés sur les milieux, la faune et la flore.

De même, la loi introduit un nouvel article L522-5-1 du code de l'environnement donnant pouvoir au ministre de l'environnement, en cas de risque inacceptable pour l'environnement, d'interdire, de restreindre ou de fixer des prescriptions particulières concernant la mise sur le marché et l'utilisation d'un produit.

Logiquement, l'article L557-8 du code de l'environnement est également modifié pour prévoir que certains produits ou équipements peuvent être interdits ou restreints quant à leur commercialisation à des conditions d'âge ou selon les connaissances techniques des utilisateurs pour des motifs de santé, sécurité ou de protection de l'environnement.

❖ **OCCUPATION DES SOLS ET URBANISME**

1. Secteur d'information sur les sols pollués

> Décret n° 2015-1353 du 26 octobre 2015 relatif aux secteurs d'information sur les sols prévus par l'article L. 125-6 du code de l'environnement et portant diverses dispositions sur la pollution des sols et les risques miniers

Ce décret définit la procédure d'élaboration des secteurs d'information sur les sols (SIS) prévus par [l'article L. 125-6 du code de l'environnement](#) : ces secteurs comprennent les terrains où la connaissance de la pollution des sols justifie, notamment en cas de changement d'usage, la réalisation d'études de sols et de mesures de gestion de la pollution pour préserver la sécurité, la santé ou la salubrité publiques et l'environnement.

Ces secteurs d'information sur les sols renforcent la connaissance des tiers, acquéreurs potentiels ou locataires, de terrains pollués et seront intégrés aux documents d'urbanisme, C'est un nouvel outil utile à consulter lors de projets d'équipements nouveaux.

Le décret détaille ainsi le dispositif suivant :

- La liste des secteurs d'information avec les parcelles concernées est arrêtée par le préfet, par commune et avant le 1^{er} janvier 2019 après consultation des collectivités compétentes en matière de documents d'urbanisme. Cette consultation comporte une note de présentation des informations disponibles sur les parcelles et des documents graphiques de délimitation du secteur. Les collectivités peuvent demander des modifications sur la base de document sur l'état des sols. Les propriétaires sont informés d'un tel classement par courrier du préfet. Une consultation du public est organisée dans les conditions fixées par [l'article L. 120-1 du code de l'environnement](#).
- Cette liste est mise à jour par le préfet sur la base des informations reçues par les collectivités ou le propriétaire de la parcelle inscrite.
- Ces secteurs d'information sur les sols sont annexés aux documents d'urbanisme ([article R.123-13 du code de l'urbanisme](#)) et l'Etat reportera les secteurs d'information sur les sols dans un SIG qui regroupera toutes les bases de données déjà créées en matière de sites pollués.
- Le contenu du certificat d'urbanisme est complété. Il devra ainsi indiquer si le terrain est situé sur un SIS. L'obtention de ce document, avant tout projet est donc encore plus utile.

2. Réduction des délais d'instruction des autorisations d'urbanisme

> Décret n° 2015-836 du 9 juillet 2015 relatif à la réduction des délais d'instruction des autorisations d'urbanisme, JORF n°0158 du 10 juillet 2015

Ce décret modifie les délais dans lesquels des autorisations ou des avis relevant de législations connexes au droit de l'urbanisme doivent intervenir afin de respecter, au total, un délai maximum de cinq mois pour délivrer une autorisation d'urbanisme. Sont notamment concernés les délais applicables aux autorisations ou avis relatifs aux immeubles de grande hauteur ou aux établissements recevant du public.

❖ REGLEMENTATION ICPE

1. Simplification du régime des ICPE et dématérialisation

> Décret 2015-1614 du 9 décembre 2015 modifiant et simplifiant le régime des installations classées pour la protection de l'environnement et relatif à la prévention des risques

Ce texte facilite les échanges entre les services préfectoraux et les entreprises, réduit les délais et vise à constituer une base nationale unique des ICPE soumises à déclaration.

A partir du 1er janvier 2016, les déclarations ICPE devront ainsi être transmises par voie électronique (articles R. 512-47 et suivants du Code de l'environnement). Un envoi sur support papier (en triple exemplaire) demeure cependant possible jusqu'au 31 décembre 2020. Le reste de la procédure ICPE passe, de la même façon, à l'ère électronique, avec une échappatoire papier jusqu'à fin 2020 : sont ainsi concernées la preuve du dépôt de la déclaration, la demande de modification des prescriptions applicables à l'installation, la déclaration du changement d'exploitant, la notification de l'arrêt définitif de l'exploitation, etc.

Cette nouvelle réglementation simplifie la procédure et accroît la transparence : une preuve de dépôt de la déclaration sera délivrée immédiatement par voie électronique et sera accessible sur le site Internet de la préfecture pendant une durée minimale de trois ans ; et les arrêtés de prescriptions générales applicables aux ICPE seront disponibles sur ce même site.

Le décret du 9 décembre modifie également le régime de l'enregistrement des ICPE, afin, précise la notice, « d'améliorer la participation du public, d'ajouter au contenu du dossier d'enregistrement les éléments exigés par la directive 2014/52/UE du 16 avril [concernant l'évaluation des incidences de certains projets sur l'environnement] et de simplifier le format du dossier de demande d'enregistrement ». Mais ces nouveautés n'entreront en vigueur que le 16 mai 2017.

2. Dématérialisation de la déclaration ICPE

> Arrêté du 15 décembre 2015 relatif à la dématérialisation de la déclaration des installations classées

Cet arrêté qui entre en application au 1^{er} janvier 2016 vise les exploitants d'ICPE soumis à déclaration et pour objet de fixer l'adresse internet à partir de laquelle les porteurs de projet peuvent effectuer leur déclaration en ligne, étant précisé qu'il est possible de conserver la transmission papier jusqu'au 31 décembre 2020. La déclaration est effectuée avec un formulaire homologué.

Les porteurs de projet pourront effectuer leurs déclarations en ligne sur le site <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises>.

Les formulaires homologués, définis par cet arrêté et mis à disposition sur le site sont :

- pour la déclaration visée à l'[art R. 512-47 du Code de l'environnement](#), le formulaire Cerfa n° 15271 ;
- pour la déclaration de modification visée au [II de l'art R. 512-54 du Code de l'environnement](#), le formulaire Cerfa n° 15272 ;
- pour la notification de mise à l'arrêt définitif mentionnée à l'[article R. 512-66-1 du Code de l'environnement](#), le formulaire Cerfa n° 15275 ;

- pour la déclaration de changement d'exploitant mentionnée à l'[article R. 512-68 du Code de l'environnement](#), le formulaire Cerfa n° 15273 ;
- pour les indications mentionnées au [II de l'article R. 513-1 du Code de l'environnement](#), le formulaire Cerfa n° 15274.

3. Transposition de la directive Seveso 3: refonte de la nomenclature ICPE

> Décret n°2014-285 du 3 mars 2014 modifiant la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement

Le décret du 30 mars 2014, entré en vigueur le 1er juin 2015, a transposé la directive Seveso 3 et a modifié en profondeur la nomenclature ICPE en supprimant des rubriques, en créant d'autres rubriques fondées sur une approche danger résultant des substances présentes sur un site. Pour autant, le principe du bénéfice des acquis demeure dès lors qu'une déclaration de ces sites est transmise à la DREAL.

4. Assouplissement du régime de garanties financières

> Décret 2015-1250 du 7 octobre 2015 relatif aux garanties financières pour les ICPE (JORF du 9/10/2015)

Un allègement est introduit pour :

- les petites ICPE par un rehaussement du seuil à partir duquel des garanties financières sont exigées ;
- ces garanties peuvent être appelées dès l'ouverture d'une procédure de liquidation judiciaire ;
- il est possible de constituer des garanties financières auprès de la Caisse des dépôts et consignations ;
- il est possible de les regrouper en cas de multiples ICPE exploitées par un seul exploitant.

❖ SECURITE DES INTERVENTIONS : REFORME CONSTRUIRE SANS DETRUIRE

1. Redevance guichet unique

> Arrêté du 24 juillet 2015 fixant le barème HT des redevances prévues à l'article L554.5 du code de l'environnement pour l'année 2015

Il s'agit du barème de la redevance de la réforme Construire sans détruire instaurée en vue de financer le guichet unique visé à l'article L554.5 du code de l'environnement ayant pour objet le téléservice www.reseaux-et-canalisation.gouv.fr référençant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir les endommagements lors de travaux.

2. Contrôle de compétences des intervenants

> Arrêté du 22 décembre 2015 relatif au contrôle des compétences des personnes intervenant dans les travaux à proximité des réseaux et modifiant divers arrêtés relatifs à l'exécution de travaux à proximité des réseaux

Aux fins de s'assurer que le personnel dispose des compétences requises, cet arrêté a pour objet de renforcer le contrôle de leurs compétences en prévoyant des QCM. Il entre en vigueur au 1^{er} janvier 2016. La réglementation définit 3 catégories de personnels concernés par l'AIPR (autorisation d'intervention, à proximité des réseaux), à partir de leur fonction réelle sur le terrain, chantier par chantier : « concepteurs », « encadrants » et « opérateurs ».

Pour obtenir leur attestation de compétences, les personnels concernés devront répondre à un QCM dont le but est d'attester des compétences requises.

Cet examen par QCM se fera sur une plateforme nationale d'examen par internet, gérée par le MEDDE (Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable et de l'Energie), et ne pourra être passé que dans un organisme de formation agréé par le MEDDE, et ce à compter du 1^{er} janvier 2016.

EN RESUME :

- Pour délivrer l'AIPR Opérateur à un conducteurs d'engins : pas d'examen QCM si CACES en cours de validité jusqu'au 31/12/2018,
- Pour délivrer l'AIPR Opérateur travaux urgents : attestation de compétences obtenue à l'issue de l'examen par QCM obligatoire,
- Pour délivrer l'AIPR Encadrant (Conducteurs de travaux et Chefs de chantier) : attestation de compétences obtenue à l'issue de l'examen par QCM obligatoire.

❖ **DECHETS ISSUS DE TRAVAUX SUR LA CHAUSSEE : LES ENROBES AMIANTES NE SONT PLUS ADMIS SUR LES INSTALLATIONS DE STOCKAGE DE DECHETS INERTES (ISDI)**

> **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 exclut l'admission des enrobés contenant amiantes et/ou goudron, au sein des ISDI et introduit une double procédure de vérification par l'exploitant de l'ICPE et le producteur de déchets de la nature des déchets susceptibles d'être admis. Les enrobés non amiantés et sans HAP peuvent être admis et il convient d'apporter la preuve de l'absence d'amiante dans lesdits enrobés.

❖ **SECURITE DES SYSTEMES INFORMATIQUES APPLICABLES AUX OPERATEU5RS D'ACTIVITES D'IMPORTANCE VITALE**

> **Décret n° 2015-351 du 27 mars 2015 relatif à la sécurité des systèmes d'information des opérateurs d'importance vitale et pris pour l'application de la section 2 du chapitre II du titre III du livre III de la première partie de la partie législative du code de la défense**

Le décret précise les conditions et limites dans lesquelles :

- sont fixées les règles de sécurité nécessaires à la protection des systèmes d'information des opérateurs d'importance vitale ;
- sont mis en œuvre les systèmes de détection d'événements affectant la sécurité de ces systèmes d'information;
- sont déclarés les incidents affectant la sécurité ou le fonctionnement de ces systèmes d'information ;
- sont contrôlés ces systèmes d'information ;
- sont qualifiés les systèmes de détection d'événements et les prestataires de service chargés de leur exploitation ou du contrôle des systèmes d'information ;
- sont proposées les mesures pour répondre aux crises majeures menaçant ou affectant la sécurité des systèmes d'information.

❖ **NOUVEAU DISPOSITIF DE LA DEFENSE EXTERIEURE CONTRE L'INCENDIE**

> **Décret n° 2015-235 du 27 février 2015 relatif à la défense extérieure contre l'incendie**

Ce décret a été publié après de longues années de réflexion, en application de la loi **de simplification et d'amélioration de la qualité du droit de 2011**. Ce texte, qui donnera lieu à des arrêtés à venir, a le mérite de clarifier l'organisation du service public de défense contre l'incendie et son lien avec le service public d'eau potable. Il comporte :

1. Des définitions ;

- Service incendie (Nouvel Art L2225-1 du CGCT à combiner avec l'art L2213.32 du CGCT) « assurer, en fonction des besoins résultant des risques à prendre en compte, l'alimentation en eau des moyens des services d'incendie et de secours par l'intermédiaire de points d'eau identifiés à cette fin »
- Les ouvrages affectés à la défense incendie (art R 2225.1 du CGCT) dits « points d'eau incendie ». Il s'agit d'ouvrages publics ou privés utilisables en permanence par les SDIS pour en assurer l'alimentation en eau. Ceci inclut les bouches et poteaux d'incendie mais aussi d'autres prises d'eau naturelles ou artificielles.
- Les ouvrages/travaux/aménagements relevant du service public de défense extérieure contre l'incendie comprennent : les travaux de création et d'aménagement des points d'eau ;

l'accessibilité/numérotation et signalisation; les moyens mis en œuvre pour garantir la pérennité et le volume d'approvisionnement ; gestion et maintenance des points d'eau;

- 2 Un assouplissement sous l'angle des compétences et une harmonisation de fonctionnement entre service public d'eau potable et service incendie ; la compétence de principe revient toujours au maire avec transfert de compétence possible à un EPCI à fiscalité propre (Art L5211-9-2 art modifié). Le périmètre d'intervention comprend des moyens de défense aux ouvrages d'approvisionnement (Art L2225-2 du CGCT nouvel article). Il est clairement précisé que le service public de défense incendie supporte les investissements requis pour son service (art L2225.2 et L2225.3 du CGCT) : les ouvrages de défense incendie ne doivent pas nuire au réseau d'eau en régime normal, ni altérer la qualité distribuée en eau potable
- 3 Un encadrement planifié des ouvrages et des obligations de contrôle ; un référentiel national a été publié sur le volet conception, implantation, accessibilité, caractéristiques techniques, signalisation, conditions de mise en service et de maintien en fonctionnement, contrôles techniques. Au niveau départemental, un schéma départemental des risques est maintenu mais un nouveau règlement de déploiement des moyens est instauré, un schéma communal de défense incendie doit identifier les risques et proposer les besoins en point d'eau incendie adéquats. Enfin des obligations de contrôle sont fixées pour les SDIS et les collectivités.

7.2 Présentation des méthodes d'élaboration des Cares



ENTREPRISE REGIONALE Pyrénée Méditerranée

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2015

- 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 2015 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. Le pourcentage de ces charges réparties sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée est donné en annexe A3. Les contrats à valeur ajoutée faible, voire négative, supportent cependant une quote-part de frais généraux locaux (et de charge relative aux autres éléments du domaine privé corporel et incorporel) fixée à 6% de leurs Produits (hors compte de tiers).
- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées: achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit d'usage. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par 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 1^{er} établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

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

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

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

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

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

3. Charges domaine privé

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

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

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

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

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

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

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

Ce sont des biens du domaine privé corporel de 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 2,85%.

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% (0,39% 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 SOCIÉTÉS

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

7.3 Faits marquants sur l'entreprise régionale

- **LES FAITS MARQUANTS 2015**

Une nouvelle marque, une ambition affirmée

Les différentes entreprises du groupe, en France et à l'étranger, ont unifié leur nom autour de la marque SUEZ. C'est une volonté de lisibilité pour nos clients sur un même territoire.



prêts pour la révolution de la ressource

Notre Groupe affiche désormais une ambition centrée sur la gestion durable des ressources articulée autour de 4 activités principales :

- la gestion du grand cycle de l'eau,
- le recyclage et la valorisation des déchets,
- les solutions de traitement de l'eau,
- le consulting pour un aménagement durable des villes et des territoires.

Renforcer les convergences entre les métiers du Groupe pour répondre aux enjeux d'une économie circulaire.

Face aux nouveaux enjeux environnementaux, les métiers de SUEZ se sont profondément transformés, passant d'opérateur de services à gestionnaire de ressources. En effet, la pression sur les ressources naturelles (eau, énergie, matières premières) est telle que les modèles de consommation et de production doivent être repensés pour passer d'une logique de consommation à une logique d'usage et de valorisation.

Répondre aux nouvelles attentes des clients, collectivités ou industriels

Nous répondons aux souhaits de solutions globales pour faire face aux nouveaux enjeux environnementaux et sociétaux, concevoir et gérer des villes intelligentes et durables, économiser les ressources et réduire l'empreinte environnementale, s'adapter aux défis du changement climatique, produire différemment en intégrant des matières premières secondaires dans les chaînes de production, créer des ressources alternatives notamment dans des régions marquées par le stress hydrique, ou encore développer des sources d'énergie locales et renouvelables par la valorisation des déchets.

smart solutions

développer des solutions intelligentes à haute valeur technologique pour économiser l'eau

développement international

développer de nouveaux business models pour pénétrer de nouveaux marchés

valorisation

répondre à la pénurie des ressources en donnant une seconde vie aux déchets

clients industriels

être un partenaire stratégique pour les industriels pour optimiser leur gestion de l'eau et des déchets

Ouverture du centre VISIO : une nouvelle performance au service des territoires

En regroupant nos savoir-faire historiques et nos dernières innovations, nous gagnons en performance et en réactivité. En réunissant les technologies et les experts, VISIO c'est une vision 360° de l'eau dans le territoire.





Inauguration de la plateforme logistique le 7 mai 2015 et du centre VISIO le 5 novembre 2015

Zoom sur... La maîtrise des données

Cette cellule collecte, fiabilise et met à la disposition des exploitants et des collectivités les données essentielles au pilotage du grand cycle de l'eau.

Elle produit les rapports annuels d'autosurveillance, les rapports annuels du délégataire, les déclarations Agence de l'eau et SATESE...



Zoom sur... La cellule collectivités/interventions

Cette cellule garantit les délais d'intervention terrain par le traitement instantané des urgences. Elle offre une information personnalisée aux clients par la confirmation des rendez-vous par SMS (J-1) et la diffusion de messages d'alertes en gestion de crise (message vocal ou sms).

Cette cellule a ouvert un accès privilégié « VIP » pour les demandes émanant des élus et services techniques des collectivités : un numéro de téléphone direct et une interface web dédiée « Tout sur mes services ».



Être un acteur engagé

L'alternance

Une campagne de recrutement renforcée et originale en 2015

Chaque année, nous accueillons une trentaine d'alternants, du CAP au bac+5, en apprentissage ou en contrat de professionnalisation. Pour SUEZ, former les futurs professionnels de l'eau au sein même de l'entreprise, c'est un moyen de privilégier la transmission du savoir. Les alternants sont accompagnés tout au long de leur cursus par des tuteurs volontaires et impliqués.

Nous sommes attachés à la diversité des candidatures et, pour cela, menons de larges campagnes de recrutement, multicanal et en coordination avec des structures telles les missions locales d'insertion.

Le recrutement se fait chaque année de mars à août, au travers de Pôle emploi et d'annonces auprès des écoles, des sites de recrutement et du site internet de l'entreprise... **mais aussi grâce à des spots radio**



(Skyrock et RTS pour 2015), des campagnes d'affichage sur les abribus et des actions sur twitter.

Depuis 2015, nous diffusons aussi aux collectivités une plaquette pour vous permettre de cibler d'éventuels candidats dans vos communes, et ainsi favoriser le rôle des élus en termes d'emploi sur leur territoire.

Contrats uniques d'insertion et Emploi d'avenir

Un 7^{ème} contrat signé en 2015

Nous nous sommes impliquée dans ces dispositifs depuis le début de l'année 2014, avec la signature de 6 contrats emploi avenir et d'1 contrat unique d'insertion. Ces emplois aidés permettent un accès à une formation professionnalisante pour des personnes peu ou pas qualifiées.



7.4 Annexe 4

INTERVENTIONS SUR LES RESEAUX SYNDICAT DU BAS LANGUEDOC : 8 pages

7.5 Annexe 5

DETAIL DES BRANCHEMENTS RENOUVELES EN 2015 : 4 pages.



Prêts pour la révolution de la ressource