

Le service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2016
(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.....	13
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.....	16
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.....	29
2.2.3 La relation clientèle.....	29
2.3 L'inventaire du patrimoine	31
2.3.1 Les biens de retour	31
2.3.2 Les biens de reprise	39
3 Qualité du service.....	41
3.1 Le bilan hydraulique	43
3.1.1 Les volumes prélevés	43
3.1.2 Les volumes d'eau potable produits.....	44
3.1.3 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relèvement.....	45
3.1.4 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relèvement.....	46
3.1.5 La performance réseau calculée sur une période de relèvement (décret 2 mai 2007) ..	48
3.2 La qualité de l'eau	50
3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau.....	50
3.2.2 Le programme ARS	50
3.2.3 Le plan vigipirate	51
3.2.4 La ressource.....	51
3.2.5 La production.....	54
3.2.6 La distribution	55
3.3 Le bilan d'exploitation	58
3.3.1 La consommation électrique	58
3.3.2 La consommation de produits de traitement.....	61
3.3.3 Les contrôles réglementaires.....	62
3.3.4 Le nettoyage des réservoirs.....	63
3.3.5 Les autres interventions sur les installations	65
3.3.6 Les interventions sur le réseau de distribution	70
3.3.7 La recherche des fuites.....	71
3.3.8 Les interventions en astreinte	72
3.4 Les autres missions du service	73
3.4.1 Le géoréférencement.....	73
3.5 Le bilan clientèle.....	74
3.5.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle	74
3.5.2 Le nombre de clients	74
3.5.3 Les volumes vendus	79
3.5.4 La typologie des contacts clients	83
3.5.5 Les principaux motifs de dossiers clients	83
3.5.6 L'activité de gestion clients	84
3.5.7 La relation clients.....	84
3.5.8 L'encaissement et le recouvrement.....	85
3.5.9 Le fonds de solidarité.....	86
3.5.10 Les dégrèvements	86
3.5.11 La mesure de la satisfaction client	87

3.5.12	Le prix du service de l'eau potable.....	88
3.5.13	Les autres tarifs	89

4 | Comptes de la délégation 91

4.1	Le CARE.....	93
4.1.1	Le CARE	94
4.1.2	Le détail des produits.....	95
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration.....	96
4.2	Les reversements.....	97
4.2.1	Les reversements à la collectivité	97
4.2.2	Les reversements à l'Agence de l'Eau	97
4.2.3	Les reversements de T.V.A.....	98
4.3	La situation des biens et des immobilisations.....	100
4.3.1	La situation sur les installations	100
4.3.2	La situation sur les canalisations	101
4.3.3	La situation sur les branchements.....	102
4.3.4	La situation sur les compteurs	103
4.3.5	La situation sur les équipements de télérelève.....	104
4.4	Les investissements contractuels	105
4.4.1	Le renouvellement	105
4.4.2	Les travaux neufs du domaine concédé.....	105

5 | Votre délégataire 107

5.1	Notre organisation	110
5.1.1	L'entreprise régionale	110
5.1.2	Nos moyens logistiques.....	116
5.1.3	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	117
5.2	La relation clientèle	118
5.2.1	La gestion des courriers.....	118
5.2.2	Le site internet et l'information client	118
5.2.3	L'entité de gestion client	120
5.3	Notre démarche développement durable.....	121
5.4	Nos offres innovantes.....	123
5.4.1	Notre organisation VISIO	123
5.5	Nos actions de communication	125
5.5.1	Les actions de communications pour SUEZ eau France	125

6 | Glossaire 127

7 | Annexes 139

7.1	Annexe 1	141
7.2	Méthode d'élaboration des CARE.....	158
7.3	Faits marquants sur l'entreprise régionale	165
7.4	Annexe 4 : Interventions sur les réseaux du Syndicat du Bas Languedoc 166	
7.5	Annexe 5 : Détail des branchements en 2016	167
7.6	Annexe 6 : Travaux réalisés par le Syndicat du Bas Languedoc	168
7.7	Annexe 7 : Liste compteurs Télérelève renouvelées	169

1 | Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

Notre nouveau système d'information Clientèle :



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

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

Sur l'ancien système Clientèle Epsydre : 1 compteur était égal à 1 abonnement alors que sur ODYSSEE : 1 adresse de facturation est égale à 1 client.

En 2015 : 42 614 clients / en 2016 : 42 568 clients.

TELERELEVÉ

Ce sont 30 610 (78,76%) compteurs télé relevés qui ont été installés depuis le 1^{er} janvier 2014 jusqu'au 31 décembre 2016 sur un total de 38 865.

Il reste 8 255 compteurs à équiper.

SERVICE RESEAUX

Compteurs des VEG : redimensionnement et renouvellement des compteurs VEG stratégiques.

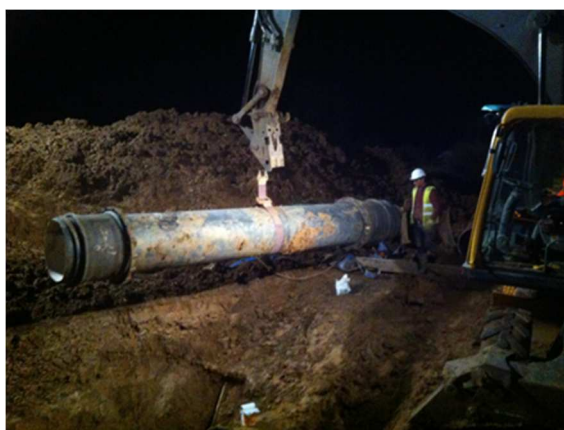
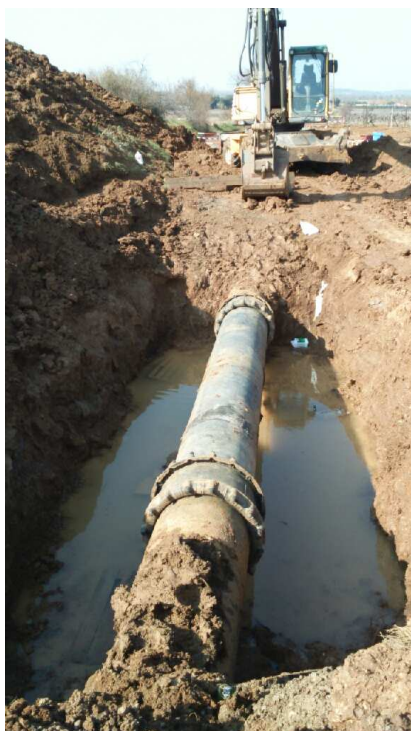
Déploiement de **COPERNIC** sur les poteaux d'incendie du Syndicat (11 unités).

L'Avenant N°10 a été signé entre le Syndicat et la ville de Vias pour intégration de la commune le 1^{er} janvier 2017 avec un déploiement de la Télérelève.

Le **schéma directeur** du Syndicat du Bas Languedoc a été mis à jour en coordination avec les services de l'état.

7 casses sur DN 400 entre LAVERUNE et ST JEAN DE VEDAS

1 casse DN 600 entre FLORENSAC et POMEROLS



SERVICE USINES

SEUIL BLADIER RICARD

Mise en place d'un partenariat avec la Fédération de Pêche de l'Hérault (ONEMA) sur la gestion et l'exploitation de l'acquisition vidéo de la passe à poisson.



USINE Filliol

Le moteur du groupe 4 de l'usine est tombé en défaut d'isolement. Un dossier de SAV est en cours auprès de PEME GOURDIN et INEO.

UTEP FABREGUES :

- Renouvellement du groupe de refoulement B ;
- Modification du garde-corps et de l'accès au bassin

Barrage BLADIER RICARD :

- Renouvellement des vérins et du flexible.

Démarrage du renouvellement des lignes spécialisées inter sites par la technologie GPRS qui permettra à terme de fiabiliser et de mailler tous les sites.

- 1^{er} chantier effectué : renouvellement de l'armoire de ST Martin

Les 70 ans du SBL

Le 4 juin 2016 le Syndicat du Bas Languedoc présidé par son Président M. Jean Marc Alauzet a fêté les 70 ans du Syndicat.



1.2 Les chiffres clés



42 568 clients desservis

786,8 km de réseau de distribution d'eau potable



1,9802 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³

99,5 % de conformité sur les analyses bactériologiques



95,9 % de conformité sur les analyses physico-chimiques

76 réparations fuites sur canalisations



17 087 559 m³ d'eau facturée

88,2 % de rendement du réseau



20 053 039 m³ mis en distribution sur le réseau d'eau potable dans l'année

253 réparations 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 \ 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 \ 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 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 « préalimentées », il vous appartiendra de les publier en les validant sur le portail dédié.

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

La définition et le mode de calcul de chaque donnée et indicateur sont disponibles 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.

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 %	oui
Points	10
Connaissance minimale diamètre/matériau	99,01%
Point 1	0
Point 2	0
Point 3	0
Point 4	0
Point 5	5
Points connaissance classe/diamètre/matériau	5
Connaissance date de pose > 50 %	oui
Point 1	0
Point 2	0
Point 3	0
Point 4	0
Point 5	5
Points connaissance date de pose	5
Vérif 40 points mini	oui
Accessoires et servitudes reportés	oui
Points	5
Inventaire électromécanique	oui
Points	10
Branchements SIG	oui
Points	5
Gestion compteurs	oui
Points	10
CRF + Fuites	oui
Points	10
HISTORESEAU + PURGES + GEOACS	oui
Points	8
ANTICIPER	oui
Points	5
Modélisation hydraulique + 50 % linéaire	oui
Points	5
Indice de connaissance	80

Indicateurs du décret du 2 mai 2007			
Thème	Indicateur	2016	Unité
Caractéristique technique	Nombre d'abonnements	42 568	Nombre
Caractéristique technique	Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements)	786,8	km
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	1,9802	€ 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	99,5	%
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	95,9	%
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	88,2	%
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	103	Valeur de 0 à 120
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,44	%
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	100	%
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	10,33	m ³ /km/j
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	8,23	m ³ /km/j
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	74	Nombre
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité	1 977,93	Euros

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	2016	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	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	92,29	%
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	7,59	Nombre / 1000 abonnés
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	1,8	%

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	2016	Unité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Oui	Oui / Non
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non

1.4 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

Droit national :

- Transposition de la directive européenne « concessions » : ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 et décret n° 2016-86 du 1^{er} février 2016 relatifs aux contrats de concession
- Application de l'ordonnance « marchés publics » : décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics et loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (« loi Sapin II »)
- Ouverture des données numériques dans les délégations de service public : loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique
- Réforme de l'évaluation environnementale : ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme de procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement et décret n° 2016-1110 du 11 août 2016 relatif à la modification des règles applicables à l'évaluation environnementale des projets, plans et programmes
- Obligation de faire figurer le prix du litre d'eau sur la facture à compter du 1^{er} janvier 2017 : arrêté du 28 avril 2016 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées

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 [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 ainsi que le renouvellement des vannes existantes.
- 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.
- 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.
- 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 de 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 (parti du pont de l'Autoroute à Villeveyrac).
- Projet de 22 débitmètres de secto supplémentaires sur le réseau.

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 Déléataire. 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 Déléataire. 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.
Avenant n°10	01/01/2017	31/12/2021	Etendre le périmètre du contrat à la commune de Vias, et apporter au contrat les aménagements rendus nécessaires.

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.

L'agence Thau Méditerranée
présentation



L'agence

Thau Méditerranée

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

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

59 100

clients desservis
en eau potable

65

contrats eau et assainissement

52 000

clients assujettis à l'assainissement collectif



Station d'épuration des Eaux Blanches de Sète



L'agence territoriale Thau Méditerranée

présentation



L'Agence en quelques chiffres

Secteur géographique : Hérault (34)

EAU POTABLE

59 100 clients en eau potable
1 000 km de réseau d'eau potable
24 stations de production
37 réservoirs
22 surpresseurs / reprise
120 points de mesure
20 630 000 m³ produits

ASSAINISSEMENT

52 000 clients en assainissement
1 040 km de réseau eaux usées
135 km de réseau eaux pluviales
17 stations d'épuration gérées
256 postes de relèvement EU/EP
27 déversoirs d'orage
15 138 000 m³ épurés
1 sécheur à Agde



Sécheur d'Agde

Une organisation au service de la qualité et de la réactivité

L'agence Thau Méditerranée

Les 92 agents d'exploitation de l'agence sont organisés par compétence métier :

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

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

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

UN SERVICE D'ASTREINTE 365 JOURS PAR AN

L'agence Thau Méditerranée dispose d'un service d'astreinte réactif qui mobilise chaque semaine : 1 personne pour le dispatching téléphonique, 1 cadre, 3 maîtrises, 10 agents, 1 agent magasin et 3 sous-traitants.

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

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

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

19
agents d'astreinte
hebdomadaire sur l'Agence

92
agents à votre service dont

- 45 pour les réseaux eau et assainissement
- 34 pour la maintenance usine eau et assainissement
- 1 pour la gestion administrative
- 12 agents d'encadrement



Usine d'eau potable Georges Debaille



Château d'eau de Marssellan



Station d'épuration d'Agde

L'agence territoriale Thau Méditerranée

présentation



L'organisation de l'agence Thau Méditerranée



Audrey RIGOMMIER
Adjointe au Directeur d'Agence
Territoriale



Maryse CORRIERI
Assistante du Directeur d'Agence
Territoriale



Jade HUET
Délégue commerciale



Franck LERICHE
Service réseaux eaux usées



Jean-François DUCLOS
Service postes de relèvement



Christophe MARCELLIN
Responsable maintenance
électromécanique



David MIMARD
Responsable usines eau
et assainissement



Laurent ICOL
Service usines assainissement



Fabien LAPORTE
Service usines eau



Bruno RODA
Service sécheur STEP Agde



Florian HOURANTIER
Responsable réseau eau Agde,
Marseillan et Cournonterral



Claude DEBAILLE
Secteur de Cournonterral
Service distribution eau potable



Laurent CHAUX
Secteur Agde-Marseillan
Service distribution d'eau potable

L'agence territoriale Thau Méditerranée

présentation



Les véhicules et engins

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

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

Le personnel de l'agence dispose de :

- 47 véhicules utilitaires,
- 8 véhicules de service,
- 4 fourgons ateliers,
- 1 camion hydrocureur,
- 4 camions légers d'intervention assainissement,
- 6 poids-lourds,
- 2 poids-lourds plateau grue,
- 5 mini-pelles,
- 3 véhicules de recherches de fuites,
- 1 compresseur.



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

Le matériel d'exploitation

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

1 – TRAVAUX

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

2 – RENDEMENTS

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

3 – ASSAINISSEMENT

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

4 – QUALITÉ DE L'EAU

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

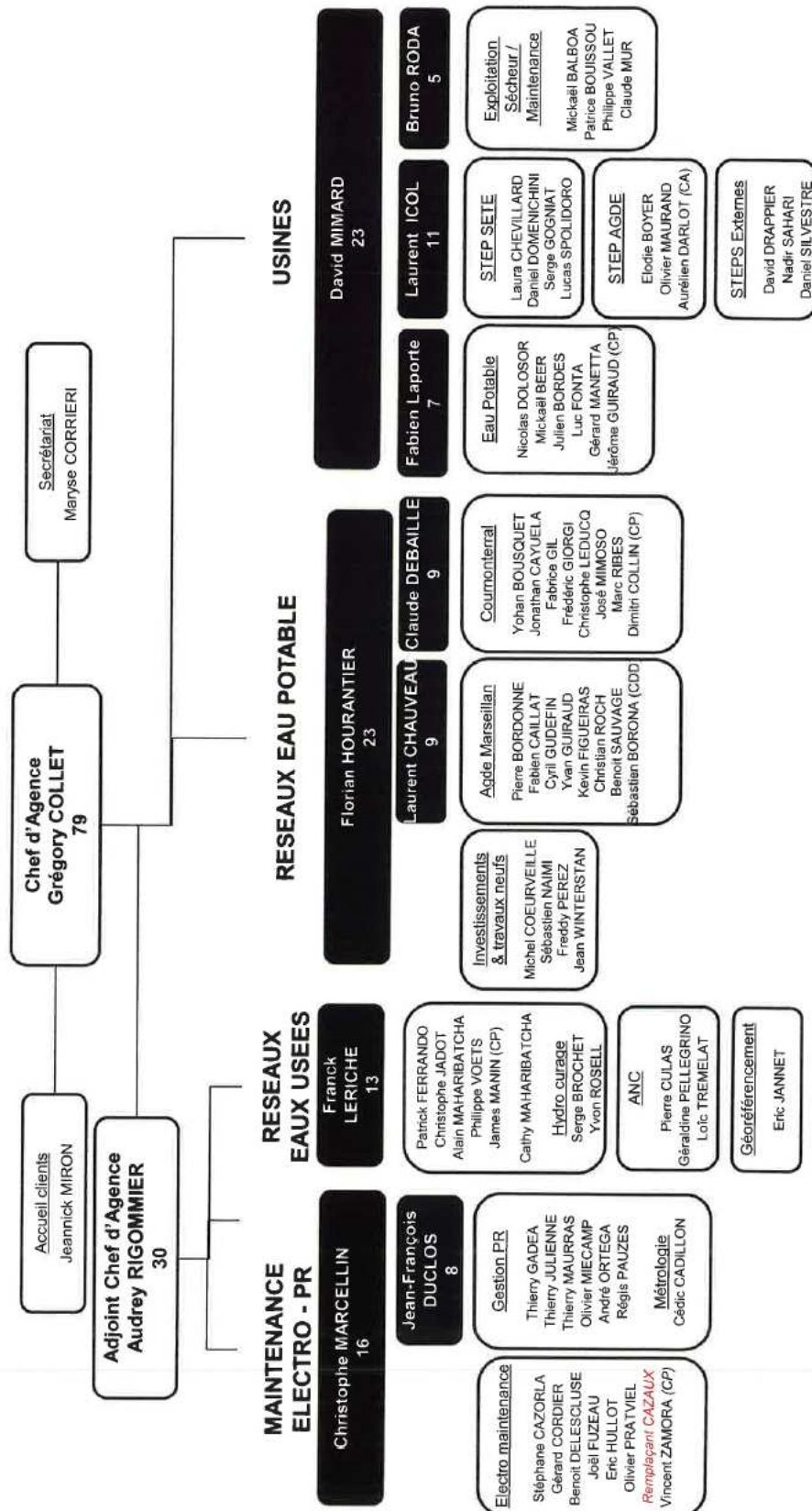
MATÉRIEL DE SÉCURITÉ DES PERSONNES

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

MAGASIN DE PIÈCES DÉTACHÉES

L'agence territoriale Thau Méditerranée dispose d'un magasin principal basé à Béziers et d'un magasin local de stockage à Agde. Le stock de pièces et de matériel du magasin permet de disposer 24 h/24, 365 jours par an, des pièces nécessaires à tous les types d'intervention, y compris la réparation de conduites de gros diamètre.

ER / Agence Thau Méditerranée



CA: Contrat d'apprentissage
CP: Contrat de professionnalisation

Mise à jour : DG - 01/10/2016

ER RH 14

Vérifié par le chef d'agence :

(Signature)

Validé par le DER :

(Signature)



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 préétablie du management de la crise,
- Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques,
- Une formation des acteurs principaux,
- Une détection et une alerte rapides.

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

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.

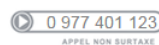
Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :



Pour toute demande ou réclamation :



Pour toutes les urgences techniques :



- **L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS**

L'AGENCE CLIENTELE DE PROXIMITE

Les clients sont accueillis :

- du LUNDI au VENDREDI de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 16h00

12 route de Bessan

BP 86

34340 MARSEILLAN

- **LE SERVICE D'URGENCE 24H/24**

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

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

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

2.3 L'inventaire du patrimoine

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

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

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

- 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.
	Bouldou	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 Védas	450m ³ /h
	Bouldou	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
	Courmonterral Sainte Cécile	4 500m ³
	Courmonterral Fertalière	500m ³
	Fabrigues la Gardiole	10 000m ³
	Fabrigues 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 Ifs	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	150m³/h
	Villeveyrac	80m³/h
	Bouzigues "Clavades"	50m³/h
	Montbazin	15m³/h
	Cournonsec "Ecoles"	70m³/h
	Cournonsec "Maréchal"	60m³/h
	Cournonterral "Taillade"	40m³/h
	Murviel "Ifs"	53m³/h
	Saint Georges d'Orques les Jangles	100m³/h
	Saussan	60m³/h
	Gigean Réservoir	60m³/h
	Poussan réservoir surpresseur	110m³/h
	Pignan le Touat	300m³/h
	Montagnac Réservoir	60m³/h
	Montagnac Cave Coopérative	30m³/h
Station de reprise	Issanka	650m³/h
	Saint Martin	550m³/h
	Sainte Cécile	360m³/h
	Pomerols/Pinet	50m³/h

• LES CANALISATIONS

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

Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml)						
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	PVC	Acier	Inconnu	Total
<50 mm	405	1 994	1 416	-	16	3 832
50-99 mm	58 859	6 147	26 720	-	-	91 725
100-199 mm	366 946	1 687	71 190	64	0	439 886
200-299 mm	108 069	10	18 081	-	-	126 160
300-499 mm	37 656	269	109	74	-	38 108
500-700 mm	46 208	-	-	5 272	-	51 479
>700 mm	34 161	-	-	80	-	34 241
Inconnu	1 249	-	114	-	-	1 362
Total	653 552	10 107	117 629	5 490	16	786 794

Longueur du réseau de distribution d'eau potable (ml)									
Matériau/Diamètre (mm)	<50	50-99	100-199	200-299	300-499	500-700	>700	Inconnu	Total
Fonte ductile	72	30 901	292 204	81 260	34 981	32 575	34 161	370	506 524
Fonte grise	275	24 444	57 939	24 253	2 513	13 633	-	144	123 201
Fonte indéterminée	69	3 536	16 769	2 556	163	-	-	735	23 828
PE bandes bleues	1 117	5 071	1 206	10	269	-	-	-	7 673
PE noir	877	1 075	481	-	-	-	-	-	2 434
PVC mono-orienté	-	-	155	-	-	-	-	-	155
PVC bi-orienté	-	-	111	7 688	-	-	-	-	7 799
PVC indéterminé	1 416	26 720	70 924	10 393	109	-	-	114	109 675
Acier	-	-	64	-	74	5 272	80	-	5 490
PRV/fibre de verre	-	-	-	0	-	-	-	-	0
Inconnu	16	-	0	-	-	-	-	-	16
Total	3 843	91 747	439 853	126 160	38 108	51 479	34 241	1 362	786 794

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

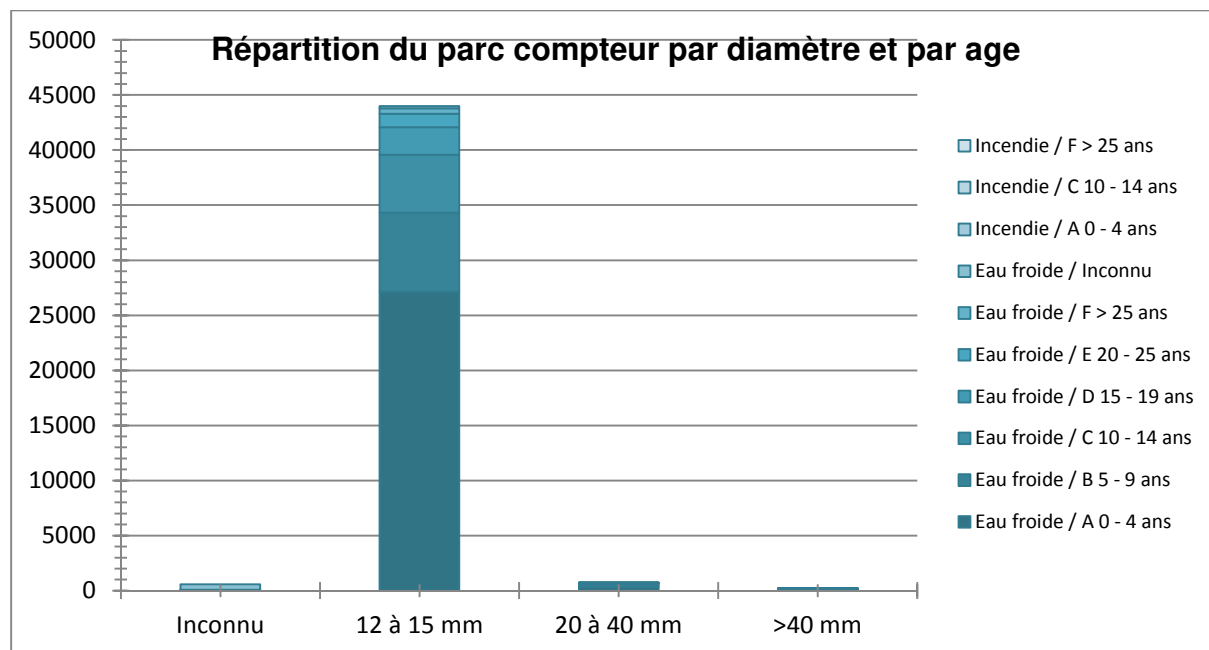
Inventaire des principaux accessoires du réseau		
Désignation	2015	2016
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	136	133
Détendeurs / Stabilisateurs	29	31
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	1 467	1 548
Régulateurs débit	2	2
Vannes	5 583	6 088
Vidanges, purges, ventouses	630	649

- **LES BRANCHEMENTS**

Les branchements	
Matériau branchement avant compteur	2016
Acier fer noir galvanisé	111
Amiante ciment	2
Cuivre	108
Fonte	141
Inconnu	8 648
PE bandes bleues	24 852
PE noir ou autres	5 714
Plomb réhabilité	4
PVC	1 657
Visités mais indétectables	88
TOTAL	41 325

- LES COMPTEURS**

Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre						
Usage	Tranche d'âge	Inconnu	12 à 15 mm	20 à 40 mm	>40 mm	Total
Eau froide	A 0 - 4 ans	2	27 143	329	71	27 545
Eau froide	B 5 - 9 ans	1	7 171	254	83	7 509
Eau froide	C 10 - 14 ans	23	5 254	84	7	5 368
Eau froide	D 15 - 19 ans	-	2 511	18	2	2 531
Eau froide	E 20 - 25 ans	43	1 219	9	-	1 271
Eau froide	F > 25 ans	2	507	13	3	525
Eau froide	Inconnu	508	183	-	8	699
Incendie	A 0 - 4 ans	-	-	2	1	3
Incendie	C 10 - 14 ans	-	-	-	1	1
Incendie	F > 25 ans	-	-	-	1	1
Total		579	43 988	709	177	45 453



• L'ANALYSE DU PATRIMOINE

Le Décret n° 2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement impose de nouvelles obligations en matière de description des réseaux d'eaux usées à travers l'Indice de connaissance de gestion patrimoniale du réseau.

Cet indice de connaissance doit atteindre la note minimale de 40/45. La cotation minimale repose avant tout sur le descriptif détaillé de 50% du linéaire, d'une part pour le diamètre et le matériau et, d'autre part, sur l'âge ou la date de pose des canalisations (cf. Arrêté du 2 déc. 2013).

Le détail de la notation de l'indice de connaissance de gestion patrimoniale du contrat est donné ci-après.

Si votre indice de connaissance patrimoniale est inférieur à 40, un plan d'actions doit être établi pour enrichir la connaissance du patrimoine sur la nature, le diamètre et la date de pose ou l'âge des collecteurs. Votre plan d'action doit vous amener à obtenir un taux de connaissance de 80% sur chacun des critères. Pour améliorer la connaissance des dates de pose, nous conseillons de procéder à l'analyse des archives, ou réaliser un travail de mémoire avec d'anciens élus ou habitants des communes. La nature des matériaux s'améliorera avec nos investigations sur les réseaux, dans le cadre de l'exploitation.

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2016
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	5
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	5

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2016
connaissance et de gestion des réseaux		
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	8
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	5
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en oeuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	5
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	58
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	103

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

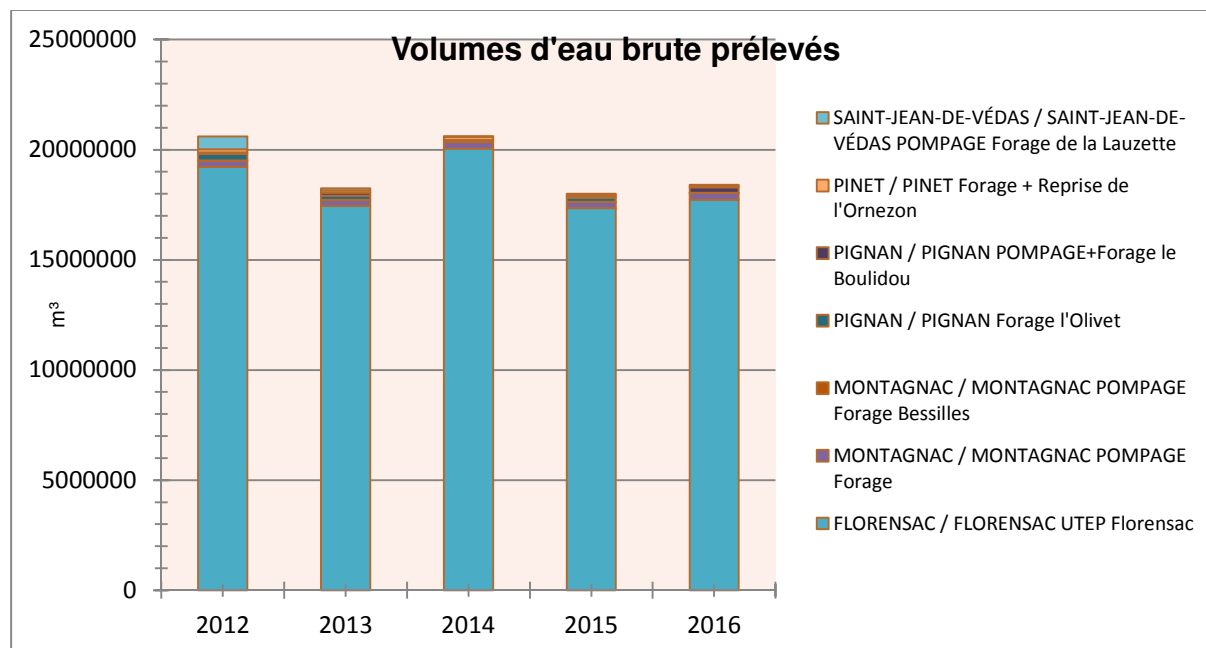


3.1 Le bilan hydraulique

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

Volumes d'eau brute prélevés (m³)							
Commune	Site	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	19 224 948	17 446 225	20 048 587	17 352 339	17 729 179	2,2%
MONTAGNAC	MONTAGNAC POMPAGE Forage	265 051	269 405	300 109	274 889	301 526	9,7%
MONTAGNAC	MONTAGNAC POMPAGE Forage Bessilles	20 212	12 746	12 650	12 822	195	- 98,5%
PIGNAN	PIGNAN Forage l'Olivet	289 066	192 218	0	177 631	15 008	- 91,6%
PIGNAN	PIGNAN POMPAGE+Forage le Boulidou	83 635	122 109	89 068	86 097	243 107	182,4%
PINET	PINET Forage + Reprise de l'Ornezon	134 065	111 896	117 055	67 938	72 374	6,5%
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS POMPAGE Forage de la Lauzette	579 375	98 227	54 315	26 594	48 626	82,8%
Total des volumes prélevés		20 596 352	18 252 826	20 621 784	17 998 310	18 410 015	2,3%



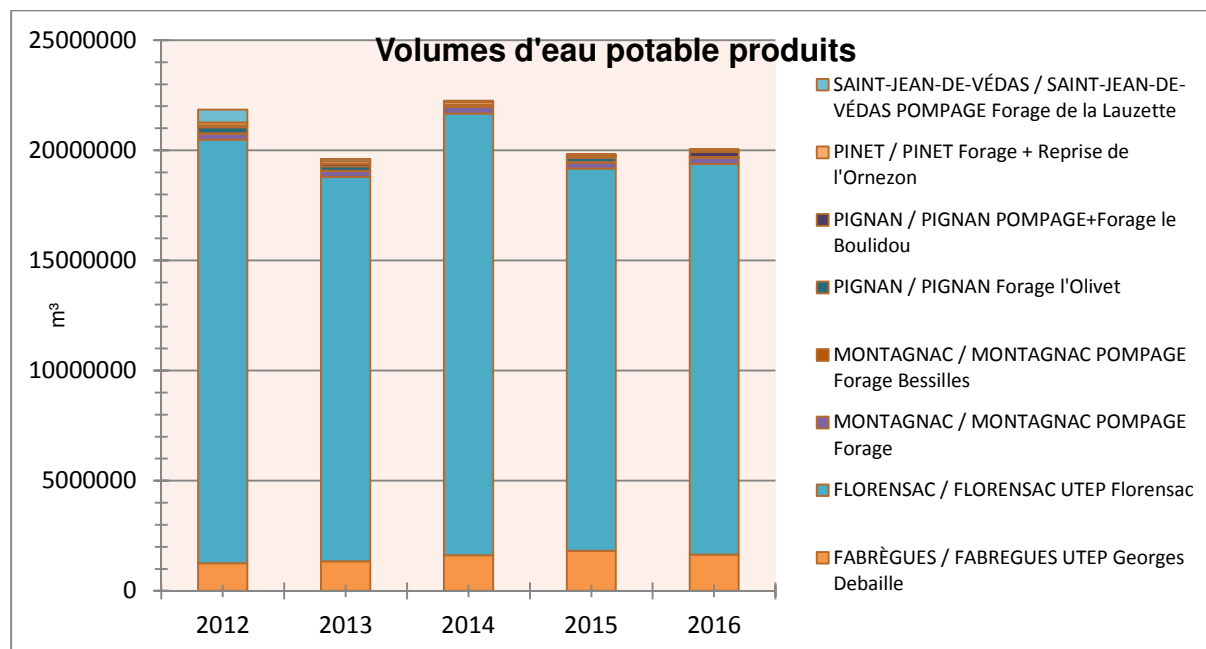
Commentaires :

Forage de Bessilles : est en cours d'arrêt dont pas de prélèvement sur le forage.

Forage de l'Olivet Problème sur la nappe trop basse, et lorsqu'elle est très haute problème de turbidité récurrent à chaque événement pluvieux.

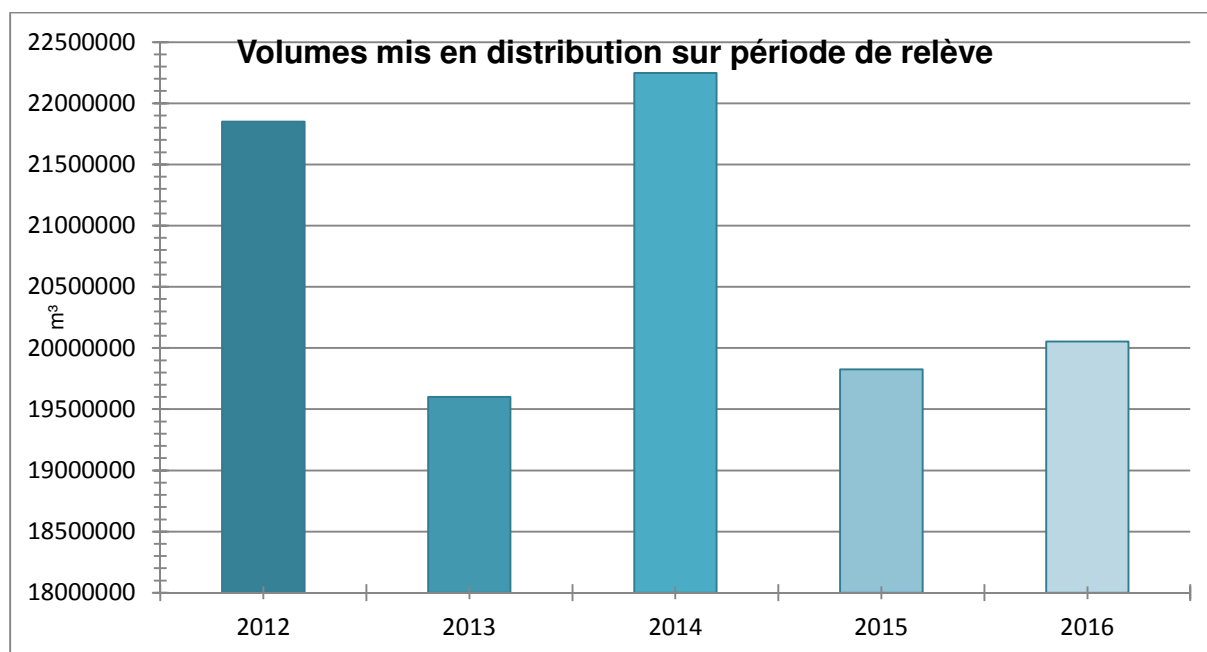
3.1.2 Les volumes d'eau potable produits

Volumes eau potable produits (m³)							
Commune	Site	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	1 253 596	1 348 804	1 624 951	1 827 157	1 643 024	- 10,1%
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	19 224 948	17 446 225	20 048 587	17 352 339	17 729 179	2,2%
MONTAGNAC	MONTAGNAC POMPAGE Forage	265 051	269 405	300 109	274 889	301 526	9,7%
MONTAGNAC	MONTAGNAC POMPAGE Forage Bessilles	20 212	12 746	12 650	12 822	195	- 98,5%
PIGNAN	PIGNAN Forage l'Olivet	289 066	192 218	0	177 631	15 008	- 91,6%
PIGNAN	PIGNAN POMPAGE+Forage le Boulidou	83 635	122 109	89 068	86 097	243 107	182,4%
PINET	PINET Forage + Reprise de l'Ornezon	134 065	111 896	117 055	67 938	72 374	6,5%
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS POMPAGE Forage de la Lauzette	579 375	98 227	54 315	26 594	48 626	82,8%
Total des volumes produits		21 849 948	19 601 630	22 246 735	19 825 467	20 053 039	1,1%



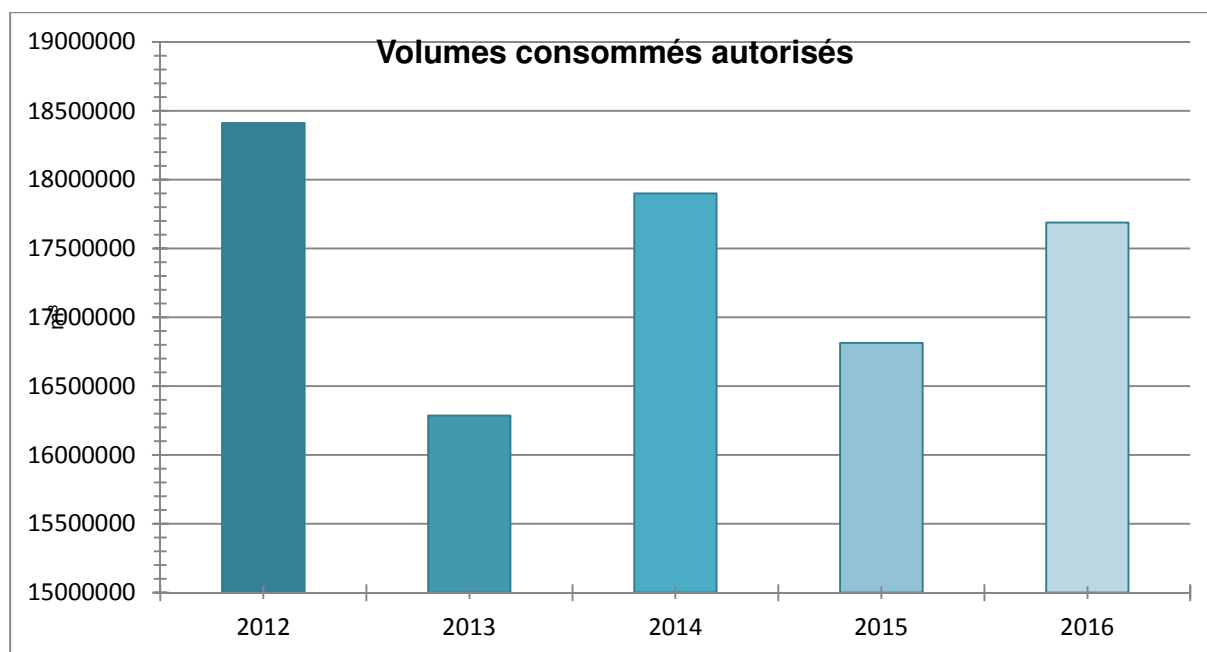
3.1.3 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève

Volumes mis en distribution sur période de relève (m³)						
Désignation	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	21 849 948	19 601 630	22 246 735	19 825 467	20 053 039	1,1%
dont volumes eau brute prélevés (A')	21 849 948	19 601 630	22 246 735	19 825 467	20 053 039	1,1%
dont volumes de service production (A'')	0	0	0	0	0	0,0%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	21 849 948	19 601 630	22 246 735	19 825 467	20 053 039	1,1%



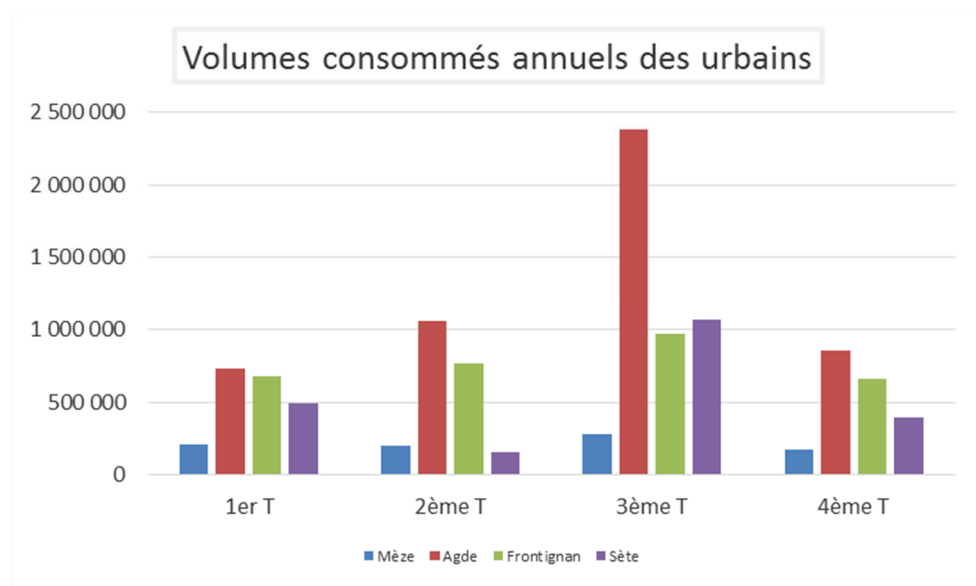
3.1.4 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relèvement

Volumes consommés autorisés (m³)						
Désignation	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	17 621 383	15 699 152	17 232 608	16 201 878	17 087 559	5,5%
- dont Volumes facturés (E')	17 621 383	15 699 152	17 232 608	16 201 878	17 087 559	5,5%
Volumes consommés sans comptage (F)	160 000	0	0	0	0	0,0%
Volumes de service du réseau (G)	630 000	588 000	667 400	612 650	601 591	- 1,8%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	18 411 383	16 287 152	17 900 008	16 814 528	17 689 150	5,2%



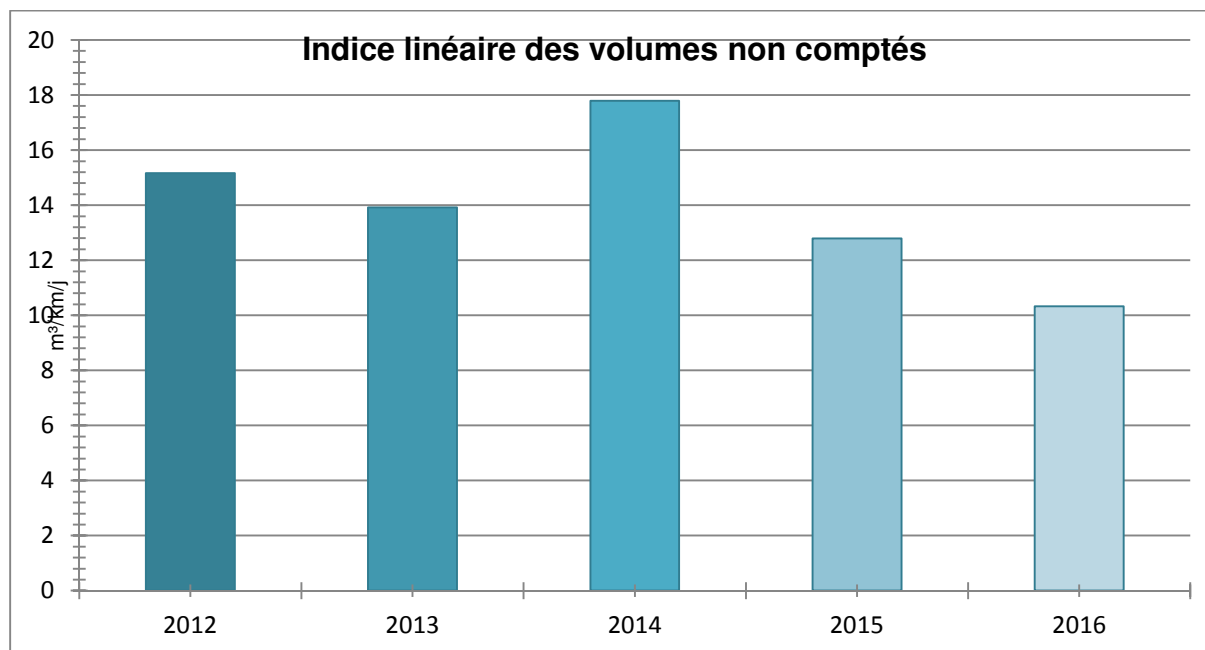
Volumes consommés annuels des urbains pour 2016 (vente d'eau en m3)

Communes	1er T	2ème T	3ème T	4ème T	Total / communes m3
Mèze	208 608	199 238	278 906	173 005	859 757
Agde	727 569	1 061 781	2 380 862	851 179	5 021 391
Frontignan	680 293	766 558	966 186	664 307	3 077 344
Sète	489 605	159 002	1 063 416	395 089	2 107 112
Total m3	2 106 075	2 186 579	4 689 370	2 083 580	11 065 604

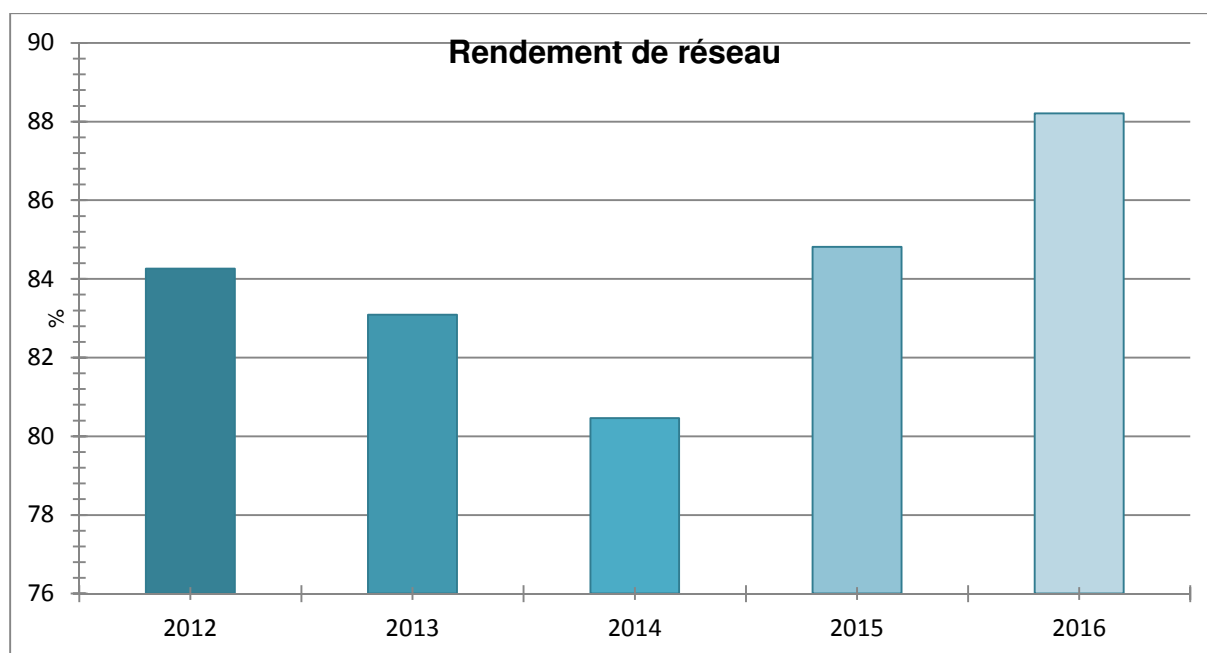


3.1.5 La performance réseau calculée sur une période de relèvement (décret 2 mai 2007)

Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j)						
Désignation	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	21 849 948	19 601 630	22 246 735	19 825 467	20 053 039	1,1%
Volumes comptabilisés (E)	17 621 383	15 699 152	17 232 608	16 201 878	17 087 559	5,5%
Volumes consommés autorisés (H)	18 411 383	16 287 152	17 900 008	16 814 528	17 689 150	5,2%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	3 438 565	3 314 478	4 346 727	3 010 939	2 363 889	- 21,5%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	4 228 565	3 902 478	5 014 127	3 623 589	2 965 480	- 18,2%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	764	768	772	775,94	786,794	1,4%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	365	365	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	12,33	11,82	15,43	10,63	8,23	- 22,6%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	15,16	13,92	17,79	12,79	10,33	- 19,3%



Rendement de réseau (%)						
Désignation	2012	2013	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	18 411 383	16 287 152	17 900 008	16 814 528	17 689 150	5,2%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	21 849 948	19 601 630	22 246 735	19 825 467	20 053 039	1,1%
dont volumes eau brute prélevés (A')	21 849 948	19 601 630	22 246 735	19 825 467	20 053 039	1,1%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	84,26	83,09	80,46	84,81	88,21	4,0%



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 Bouldou 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 depuis 2015 et sera certainement abandonné en 2017.

L'aire de Bessilles est alimentée par le forage de Belluguettes, l'exploitation du forage a fait l'objet d'un Arrêté Préfectoral n°98-I-3660.

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 1 500m³/h en solo.

Le Service Balaruc alimente la branche nord de l'étang de Thau vers Marseillan. Son fonctionnement est asservi au niveau du réservoir de Balaruc.

Le service Agde Mt St Loup est équipé de 3 groupes électropompes en vitesse fixe pouvant produire chacun 1 700m³/h en solo. 3 groupes pouvant fonctionner en simultané.

Sur l'ensemble du site de Florensac la production d'eau potable de pointe de 96 000m³/j. L'eau est prélevée dans les 12 puits qui composent le champ captant.

Chaque puits est équipé d'une pompe immergée, 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 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.

.

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 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.

La production de Montagnac

La station de pompage est équipée de deux pompes immergées de 100m³/h chacune qui ne fonctionnent pas en simultané 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 40m³/h.

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

Le captage de Saint Jean de Védas est équipé de 2 forages de 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. Ce forage doit être abandonné.

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 Iles, 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 « Iles », 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		
	2015	2016
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% Montagnac Bessilles	100% A. Filliol, 40% La Lauzette, 100% Olivet, 100% Boulidou, 80% Montagnac, 80% Pinet, 100% Montagnac Bessilles

- **L'ARRETE PREFECTORAL ET LES DUP**

- **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	7	0	100,0%	14	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	7	0	100,0%	1 286	0	100,0%
Surveillance	Microbiologique	1	0	100,0%	3	0	100,0%
Surveillance	Physico-chimique	20	1	95,0%	196	1	99,5%

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	31	0	100,0%	0	100,0%	25	1	96,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	33	6	81,8%	2	93,9%	30	2	93,3%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	176	0	100,0%	0	100,0%	75	1	98,7%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	2 549	6	99,8%	2	99,9%	376	2	99,5%	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					Surveillance				
		Nbr	Nbr · HR	% Référénc e	Nbr · NC	% Conformit é	Nbr ·	Nbr · HR	% Référénc e	Nbr · NC	% Conformit é
Bulletin	Microbiologique	177	8	95,5%	1	99,4%	108	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	217	16	92,6%	1	99,5%	112	1	99,1%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	1 003	8	99,2%	1	99,9%	324	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	2 631	16	99,4%	1	100,0%	459	1	99,8%	0	100,0%

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

Détail des paramètres non conformes et hors références										
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut	
COURNONT ERRAL	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/01/2016	COURNONT ERRAL ~ HABITATION	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1	nombre /100 ml	=0		
FABRÈGUES	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/05/2016	FABRÈGUES ~ HABITATION	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1	nombre /100 ml	=0		
FABRÈGUES	Contrôle sanitaire	Hors référence	28/07/2016	FABRÈGUES ~ HABITATION	TEMPERATURE	25.3	degré Celsius	<=25		
GIGEAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	16/08/2016	GIGEAN ~ HABITATION	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1	nombre /100 ml	=0		
LAVÉRUNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/08/2016	LAVÉRUNE ~ HABITATION	TEMPERATURE	25.9	degré Celsius	<=25		
MARSEILLA N	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/07/2016	C. CAMPING EUROPE 2000 ~ ROBINET SANITAIRE	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1	nombre /100 ml	=0		
MIREVAL	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/11/2016	CENTRE MIREVAL HABITATION	TURBIDITE	3.2	NTU	<=2		
MONTAGNA C	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/05/2016	RESEAU	TURBIDITE	2.8	NTU	<=2		
MONTAGNA C	Contrôle sanitaire	Hors référence	19/07/2016	RESTAURANT BESSILLE	TEMPERATURE	25.6	degré Celsius	<=25		

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
MONTAGNAC	Contrôle sanitaire	Hors référence	19/07/2016	RESTAURANT BESSILLE	TEMPERATURE	25.6	degré Celsius	<=25	
MONTAGNAC	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/08/2016	RESTAURANT BESSILLE	TEMPERATURE	27.4	degré Celsius	<=25	
MURVIELLES-MONTPELLIER	Contrôle sanitaire	Hors référence	17/08/2016	MURVIELLES MONTPELLIER ~ HABITATION	TEMPERATURE	25.1	degré Celsius	<=25	
PIGNAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/08/2016	PIGNAN ~ HABITATION	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1	nombre /100 ml	=0	
PIGNAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/08/2016	PIGNAN ~ HABITATION	TEMPERATURE	26.3	degré Celsius	<=25	
PINET	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/04/2016	CENTRE PINET ~ HABITATION	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	2	nombre /100 ml	=0	
PINET	Contrôle sanitaire	Hors référence	01/06/2016	CENTRE PINET ~ HABITATION	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1	nombre /100 ml	=0	
PINET	Contrôle sanitaire	Non conforme	01/06/2016	CENTRE PINET ~ HABITATION	ESCHERICHIA COLI	1	nombre /100 ml	=0	
PINET	Surveillance	Hors référence	03/10/2016	CENTRE PINET ~ HABITATION	TURBIDITE	2.1	NTU	<=2	
POUSSAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/09/2016	POUSSAN ~ HABITATION	TEMPERATURE	26.3	degré Celsius	<=25	
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	Contrôle sanitaire	Hors référence	28/07/2016	SAINT GEORGES ~ HABITATION	TEMPERATURE	25.6	degré Celsius	<=25	
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/01/2016	SAINT JEAN DE VEDAS ~ HABITATION CENTRE VILLE	TURBIDITE	4.3	NTU	<=2	
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	12/07/2016	SAINT JEAN DE VEDAS ~ HABITATION CENTRE VILLE	TEMPERATURE	27.3	degré Celsius	<=25	
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/08/2016	SAINT JEAN DE VEDAS ~ HABITATION CENTRE VILLE	TEMPERATURE	26.9	degré Celsius	<=25	
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/08/2016	SAINT JEAN DE VEDAS ~ HABITATION CENTRE VILLE	TEMPERATURE	26.9	degré Celsius	<=25	
SAUSSAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	05/09/2016	CENTRE SAUSSAN ~ HABITATION	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1	nombre /100 ml	=0	
VIC-LA-GARDIOLE	Contrôle sanitaire	Hors référence	16/08/2016	CAMPING DE L'EUROPE	TEMPERATURE	26.2	degré Celsius	<=25	
VIC-LA-GARDIOLE	Contrôle sanitaire	Non conforme	16/03/2016	VIC LA GARDIOLE ~ HABITATION	PLOMB réseau intérieur	31	µg/litre	<=10	

- **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. SUEZ Eau France SAS en est membre depuis l'origine et participe activement aux différentes actions menées.

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

Elle précise les modalités de :

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

Les ARS (Agences Régionales de Santé) ont lancé des démarches sur ce sujet. SUEZ Eau France SAS 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	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
AGDE Réservoir SBL Saint Loup	503	1 829	2 254	23,2%
BALARUC QVEG SBL vers Balaruc Qm Le Rech	0	0	321	0,0%
BOUZIGUES QSECTO Les Mas (HS)	136	133	160	20,3%
BOUZIGUES Réservoir+Pompasseur la Clavade	23 632	22 790	30 259	32,8%
COURNONSEC Pompasse ST Martin+QSECTO Qm Refoulement MS Saussan	689 740	593 478	647 989	9,2%
COURNONSEC Reprise les Ecoles	62 209	66 689	63 539	- 4,7%
COURNONSEC Surpresseur Maréchal	9 512	8 919	11 353	27,3%
COURNONTERRAL QSECTO Condamines	- 284	0	606	0,0%
COURNONTERRAL QSECTO La Tuilerie	- 275	0	656	0,0%
COURNONTERRAL QSECTO Qm Plan de Croix	- 325	0	781	0,0%
COURNONTERRAL QSECTO Sainte Cécile	98	119	110	- 7,6%
COURNONTERRAL Réservoir Sainte Cécile 4500	596	977	827	- 15,4%
COURNONTERRAL Surpresseur la Taillade	31 656	28 060	10 996	- 60,8%
FABREGUES QSECTO Qm Coulazou	- 75	0	59	0,0%
FABREGUES QSECTO Route de Vic	0	0	0	0,0%
FABREGUES Réservoir 10 000 m³	424	1 246	1 676	34,5%
FABREGUES Réservoir A9 500 m³	33	53	33	- 37,7%
FABREGUES UTEP Georges Debaille	1 052 495	1 183 295	1 045 049	- 11,7%
FLORENSAC Barrage Bladier Ricard	7 511	6 098	5 889	- 3,4%
FLORENSAC UTEP Florensac	5 835 044	4 652 968	5 334 873	14,7%
GIGEAN QSECTO Cave Coopérative	0	0	5	0,0%
GIGEAN QSECTO Route de Poussan	185	-	-	0,0%
GIGEAN Réservoir surpresseur	6 587	7 866	6 673	- 15,2%
LAVERUNE QSECTO Lavérune D5 Chemins des Romains	400	- 3 324	116	- 103,5%
LAVÉRUNE QSECTO Qm Mas de Lepot	38	38	33	- 13,2%
LOUPIAN POMPASSE Reprise Villeveyrac	141 870	140 847	146 884	4,3%

La consommation d'énergie électrique (kWh)				
Site	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
LOUPIAN Reprise RD 613	124 981	102 397	115 390	12,7%
LOUPIAN Réservoir sur Tour	600	678	598	- 11,8%
MARSEILLAN QSECTO La Gare	116	117	116	- 0,9%
MARSEILLAN QSECTO Lagunage Onglous	160	154	167	8,4%
MARSEILLAN QSECTO Route de Sète	129	149	135	- 9,4%
MARSEILLAN Redresseur Plage	665	1 338	10 360	674,3%
MARSEILLAN Réservoir	213	214	506	136,4%
MÈZE QVEG SBL vers Mèze Village	- 280	- 16	- 104	550,0%
MIREVAL Pompage+Forage+Station reprise de karlan En ARRET	3 075	-	-	0,0%
MIREVAL QSECTO Vanne électrique	134	233	231	- 0,9%
MONTAGNAC Chloration+Local électrique	129 849	127 098	133 907	5,4%
MONTAGNAC POMPAGE Forage Bessilles	-	4 462	7 764	74,0%
MONTAGNAC POMPAGE Surpresseur Cave Coopérative	12 426	9 469	9 160	- 3,3%
MONTAGNAC Réservoir +Pompage Surpresseur Ville	43 772	42 166	43 303	2,7%
MONTAGNAC Réservoir Bessilles	-	509	1 761	246,0%
MONTBAZIN QSECTO Avenue de Poussan (DN 250)	- 1 734	0	631	0,0%
MONTBAZIN Réservoir Surpresseur	28 071	87 891	32 662	- 62,8%
MURVIEL-LÈS-MONTELLIER POMPAGE+Reprise des lfs	58 239	49 887	60 934	22,1%
PIGNAN Cheminée d'équilibre l'Olivet	623	993	450	- 54,7%
PIGNAN Forage l'Olivet	2 683	71 029	8 166	- 88,5%
PIGNAN POMPAGE+ Reprise du Touat	7 254	36 889	5 990	- 83,8%
PIGNAN POMPAGE+Forage le Boulidou	92 940	191 540	80 347	- 58,1%
PIGNAN QSECTO La Bornière	22	23	6	- 73,9%
PIGNAN QSECTO Les Oliviers	121	152	82	- 46,1%
PIGNAN QSECTO Maison de retraite	8	14	- 610	-4 457,1%
PIGNAN QSECTO vers Réservoir Village	138	79	101	27,8%
PIGNAN Reprise Sainte Cécile	343 112	255 911	304 318	18,9%
PIGNAN Réservoir le village	78	66	397	501,5%
PINET Forage + Reprise de l'Ornezon	42 426	24 700	28 762	16,4%
PINET Réservoir	655	797	753	- 5,5%
POMÉROLS Reprise Pinet	2 771	11 258	12 355	9,7%
POUSSAN Pompage Issanka	1 079 084	927 547	1 012 884	9,20%

La consommation d'énergie électrique (kWh)				
Site	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
POUSSAN QSECTO Mikenez DN 250	36	25	19	- 24,0%
POUSSAN QSECTO Route de Gigean DN 250	82	0	68	0,0%
POUSSAN Réservoir Surpresseur	16 464	11 791	27 386	132,3%
SAINT-GEORGES-D'ORQUES Accelérateur les jangles	93 566	97 028	94 495	- 2,6%
SAINT-GEORGES-D'ORQUES QSECTO Chemin du Reclus	97	99	98	- 1,0%
SAINT-GEORGES-D'ORQUES QSECTO Les Pins	236	168	379	125,6%
SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Cadelle	0	0	33	0,0%
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS POMPAGE Forage de la Lauzette	41 872	23 684	25 556	7,9%
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS QSECTO Les Prés	114	114	105	- 7,9%
SAUSSAN QSECTO D27 Route de Saussan	87	114	97	- 14,9%
SAUSSAN Réservoir Surpresseur	10 551	7 534	6 104	- 19,0%
SETE QVEG SBL vers Sète Plagette	64	384	358	- 6,8%
SETE QVEG SBL vers Sète Qm Barrou	- 88	0	22	0,0%
SETE QVEG SBL vers Sète Qm ZI	8	0	8	0,0%
SETE QVEG SBL vers Sète Villeroy	24	32	25	- 21,9%
SETE Vanne électrique	235	1 190	1 299	9,2%
SETE Vanne électrique jardins d'enfants	515	339	351	3,5%
VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m³	35 891	55 892	59 061	5,7%
VIC-LA-GARDIOLE Réservoir	485	12	250	1 983,3%
VIC-LA-GARDIOLE Vanne électrique ch de la poule d'eau	162	109	168	54,1%
VILLEVEYRAC Débitmètre isolé république	0	0	1 072	0,0%
VILLEVEYRAC POMPAGE+Surpresseur Bâche Jolimont	-	813	8 524	948,5%
VILLEVEYRAC Réservoir	450	340	225	- 33,8%
Total	10 034 892	8 859 493	9 408 366	6,19%

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	2015	2016	N/N-1 (%)
FABREGUES UTEP Georges Debaille	Chaux éteinte (T)	21	13,68	- 34,9%
FABREGUES UTEP Georges Debaille	Chlore gazeux (kg)	1 840	1 470	- 20,1%
FABREGUES UTEP Georges Debaille	CO2 (kg)	22 500	8 000	- 64,4%
FABREGUES UTEP Georges Debaille	Lessive de soude (T)	2,35	1,83	- 22,0%
FABREGUES UTEP Georges Debaille	Polychlorure d'aluminium (WAC, Aqualenc,...) (T)	39	39,04	0,1%
FABREGUES UTEP Georges Debaille	Polymère (kg)	200	150	- 25,0%
FLORENSAC UTEP Florensac	Chlore gazeux (kg)	13 600	14 400	5,9%
FLORENSAC UTEP Florensac	Chlorite de sodium (kg)	0	0	0,0%
MONTAGNAC Chloration+Local électrique	Chlore gazeux (kg)	240	396	65,0%
PIGNAN Forage l'Olivet	Chlore gazeux (kg)	200	60	- 70,0%
PIGNAN POMPAGE+Forage le Boulidou	Chlore gazeux (kg)	49	49	0%
PINET Forage + Reprise de l'Ornezon	Chlore gazeux (kg)	50	132	164,0%
POUSSAN Pompage Issanka	Chlore gazeux (kg)	220	200	- 9,0%
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS POMPAGE Forage de la Lauzette	Chlore gazeux (kg)	90	50	- 44,4%

3.3.3 Les contrôles réglementaires

Les contrôles réglementaires		
Site	Type de contrôle	Date intervention
AGDE Réservoir SBL Saint Loup	Equipement électrique	30/09/2016
FABREGUES QSECTO Autoroute	Equipement électrique	22/11/2016
FABREGUES QSECTO Chemin des Romains DN 250	Equipement électrique	22/11/2016
FABREGUES QSECTO HS vers Mireval	Equipement électrique	23/11/2016
FABREGUES QSECTO Route de Vic	Equipement électrique	22/11/2016
FABREGUES Réservoir 10 000 m³	Moyen de levage	22/11/2016
FABREGUES Réservoir A9 500 m³	Equipement électrique	23/11/2016
FABREGUES UTEP Georges Debaille	Detecteur	04/10/2016
FABREGUES UTEP Georges Debaille	Extincteur	14/01/2016
FABREGUES UTEP Georges Debaille	Moyen de levage	23/11/2016
FLORENSAC UTEP Florensac	Detecteur	04/10/2016
LOUPIAN POMPAGE Reprise Villeveyrac	Equipement électrique	17/11/2016
LOUPIAN Réservoir la guarrigue	Equipement électrique	17/11/2016
LOUPIAN Réservoir sur Tour	Equipement électrique	17/11/2016
MARSEILLAN QSECTO La Gare	Equipement électrique	07/11/2016
MARSEILLAN QSECTO Route de Sète	Equipement électrique	27/10/2016
MARSEILLAN Redresseur Plage	Equipement électrique	07/11/2016
MARSEILLAN Réservoir	Equipement électrique	07/11/2016
MIREVAL Pompage+Forage+Station reprise de karlan En ARRET	Equipement électrique	25/11/2016
MONTAGNAC Chloration+Local électrique	Equipement électrique	24/10/2016
MONTAGNAC POMPAGE Forage	Equipement électrique	24/10/2016
MONTAGNAC Réservoir +Pompage Surpresseur Ville	Equipement électrique	24/10/2016
MONTAGNAC Réservoir Bessilles	Equipement électrique	26/10/2016
MONTBAZIN Réservoir Surpresseur	Equipement électrique	22/11/2016
MURVIEL-LÈS-MONTELLIER POMPAGE+Reprise des lfs	Moyen de levage	29/12/2016
MURVIEL-LÈS-MONTELLIER Réservoir Clapissou	Equipement électrique	21/11/2016
PIGNAN Forage l'Olivet	Equipement électrique	21/11/2016
PIGNAN POMPAGE+ Reprise du Touat	Equipement électrique	21/11/2016
PIGNAN POMPAGE+Forage le Bouldou	Equipement électrique	22/11/2016

Les contrôles réglementaires		
Site	Type de contrôle	Date intervention
PIGNAN POMPAGE+Forage le Boulidou	Moyen de levage	21/11/2016
PIGNAN QSECTO La Bornière	Equipement électrique	22/11/2016
PIGNAN Reprise Sainte Cécile	Equipement électrique	21/11/2016
PIGNAN Réservoir le village	Equipement électrique	21/11/2016
POUSSAN Pompage Issanka	Détecteur	27/07/2016
POUSSAN QSECTO Mikenez DN 250	Equipement électrique	08/12/2016
POUSSAN QSECTO Route de Gigean DN 250	Equipement électrique	08/12/2016
POUSSAN Réservoir Surpresseur	Equipement électrique	08/12/2016
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS POMPAGE Forage de la Lauzette	Détecteur	04/10/2016
SETE QVEG SBL vers Sète Plagette	Equipement électrique	07/12/2016
SETE QVEG SBL vers Sète Villeroy	Equipement électrique	08/12/2016

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	21/03/2016
AGDE Réservoir SBL Saint Loup	23/03/2016
BALARUC Réservoir 15000	30/11/2016
BOUZIGUES Réservoir+Pompage surpresseur la Clavade	05/01/2016
BOUZIGUES Réservoir+Pompage surpresseur la Clavade	06/01/2016
COUNONSEC Réservoir neuf	03/02/2016
COURNONSEC Réservoir vieux	03/02/2016
COURNONTERRAL Réservoir Fertalière	04/02/2016
COURNONTERRAL Réservoir Sainte Cécile 4500	17/03/2016
COURNONTERRAL Réservoir Sainte Cécile 4500	03/03/2016
FABREGUES Réservoir 10 000 m³	01/03/2016
FABREGUES Réservoir 10 000 m³	02/03/2016
FABREGUES Réservoir A9 500 m³	03/03/2016

Nettoyage des réservoirs	
Site	Date intervention
LOUPIAN Réservoir la guarrigue	15/03/2016
MARSEILLAN Réservoir	26/01/2016
MARSEILLAN Réservoir	27/01/2016
MIREVAL Réservoir	28/04/2016
MONTAGNAC Réservoir +Pompage Surpresseur Ville	19/04/2016
MONTAGNAC Réservoir +Pompage Surpresseur Ville	20/04/2016
MONTAGNAC Réservoir Bessilles	11/05/2016
MONTBAZIN Réservoir Surpresseur	24/03/2016
MURVIEL-LÈS-MONTELLIER POMPAGE+Reprise des lfs	11/02/2016
MURVIEL-LÈS-MONTELLIER Réservoir Clapissou	26/04/2016
PIGNAN Réservoir Gardies	14/04/2016
PIGNAN Réservoir le village	13/01/2016
PIGNAN Réservoir le village	14/01/2016
PINET Réservoir	21/01/2016
POUSSAN Réservoir Surpresseur	14/06/2016
POUSSAN Réservoir Surpresseur	14/06/2016
SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Cadelle	13/01/2016
SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Cadelle	14/01/2016
SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Gouyronne	15/02/2016
SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Gouyronne	15/02/2016
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS POMPAGE Forage de la Lauzette	19/02/2016
SAUSSAN Réservoir Surpresseur	14/04/2016
VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m³	06/12/2016
VIC-LA-GARDIOLE Réservoir	16/02/2016
VIC-LA-GARDIOLE Réservoir	17/03/2016
VILLEVEYRAC Réservoir	15/03/2016

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 QVEG SBL vers Agde Camping Agathois	14	-	-	14
AGDE QVEG SBL vers Agde Compostage	14	-	-	14
AGDE QVEG SBL vers Agde Petit Clavelet	14	-	-	14
AGDE QVEG SBL vers Agde ZI des 7 Fonts	36	-	4	40
AGDE Réservoir SBL Saint Loup	192	8	11	211
BALARUC prélèvement eau réseau	10	-	-	10
BALARUC QVEG SBL vers Balaruc Cpt 2 Chênes	38	1	6	45
BALARUC QVEG SBL vers Balaruc Qm Carrefour	24	1	-	25
BALARUC QVEG SBL vers Balaruc Qm Le Rech	48	1	4	53
BALARUC Réservoir 15000	135	8	25	168
BALARUC-LE-VIEUX QVEG SBL vers Balaruc Bypass	48	1	2	51
BOUZIGUES QSECTO Les Mas (HS)	1	5	7	13
BOUZIGUES Réservoir haut service Garrigue	67	1	1	69
BOUZIGUES Réservoir+Pompage surpresseur la Clavade	138	7	10	155
COURNONSEC Réservoir neuf	86	2	2	90
COURNONSEC Pompage ST Martin+QSECTO Qm Refoulement MS Saussan	650	17	18	685
COURNONSEC Reprise les Ecoles	183	14	2	199
COURNONSEC Réservoir vieux	55	1	3	59
COURNONSEC Surpresseur Maréchal	190	5	4	199
COURNONTERRAL prélèvement eau réseau	9	-	-	9
COURNONTERRAL QSECTO Condamines	-	1	2	3
COURNONTERRAL QSECTO La Tuilerie	-	1	16	17
COURNONTERRAL QSECTO Qm Plan de Croix	-	1	2	3
COURNONTERRAL QSECTO Ramassol	-	2	7	9
COURNONTERRAL QSECTO Sainte Cécile	3	1	1	5
COURNONTERRAL Réservoir Fertalière	81	2	-	83
COURNONTERRAL Réservoir Sainte Cécile 4500	99	1	2	102

Les autres interventions sur les installations				
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
COURNONTERRAL Surpresseur la Taillade	161	6	8	175
FABREGUES QSECTO Autoroute	-	2	5	7
FABREGUES QSECTO Chemin des Romains DN 250	-	2	1	3
FABREGUES QSECTO HS vers Mireval	-	2	1	3
FABREGUES QSECTO Qm Coulazou	1	1	4	6
FABREGUES QSECTO Route de Vic	-	2	2	4
FABREGUES Réservoir 10 000 m³	130	9	10	149
FABREGUES Réservoir A9 500 m³	108	3	9	120
FABREGUES UTEP Georges Debaille	791	14	88	893
FLORENSAC Barrage Bladier Ricard	155	6	40	201
FLORENSAC QVEG SBL vers Florensac Village	2	-	-	2
FLORENSAC UTEP Florensac	3 062	60	94	3 216
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Algeco	24	1	-	25
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Cemex	24	1	-	25
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Ker Palettes	22	1	-	23
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Languedoc Agregat	24	1	-	25
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Mas de Clé	24	1	-	25
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Président	24	1	-	25
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Scori	24	1	-	25
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Serpentin (PR)	-	1	1	2
GIGEAN QSECTO Cave Coopérative	-	1	3	4
GIGEAN QSECTO Route de Poussan	-	1	7	8
GIGEAN Réservoir surpresseur	123	7	9	139
LAVERUNE Débitmètre avenue ancienne gare	-	1	-	1
LAVERUNE point prélèvement eau réseau (Mairie)	6	-	-	6
LAVERUNE QSECTO Lavérune D5 Chemins des Romains	1	-	-	1
LAVÉRUNE QSECTO Qm Mas de Lepot	-	1	2	3
LOUPIAN POMPAGE Reprise Villeveyrac	28	14	2	44
LOUPIAN Reprise RD 613	27	3	8	38
LOUPIAN Réservoir la guarrigue	36	2	1	39
LOUPIAN Réservoir sur Tour	32	1	2	35
MARSEILLAN point prélèvement eau réseau (Marseillan Plage)	52	-	-	52

Les autres interventions sur les installations				
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
MARSEILLAN QSECTO La Gare	-	2	12	14
MARSEILLAN QSECTO Lagunage Onglous	-	2	3	5
MARSEILLAN QSECTO Route de Sète	-	3	4	7
MARSEILLAN QVEG SBL vers Agde Grand Clavelet	14	-	-	14
MARSEILLAN Redresseur Plage	-	1	8	9
MARSEILLAN Réservoir	36	1	6	43
MÈZE QVEG SBL vers Mèze Lagunage	25	-	-	25
MÈZE QVEG SBL vers Mèze Village	48	-	-	48
MIREVAL Pompage+Forage+Station reprise de karlan En ARRET	-	1	-	1
MIREVAL point prélèvement eau réseau	11	-	-	11
MIREVAL QSECTO Vanne électrique	2	-	4	6
MIREVAL Réservoir	100	1	2	103
MONTAGNAC Chloration+Local électrique	98	1	5	104
MONTAGNAC point de prélèvement réseau distribution	7	1	-	8
MONTAGNAC POMPAGE Forage	161	1	9	171
MONTAGNAC POMPAGE Forage Bessilles	152	-	1	153
MONTAGNAC POMPAGE Surpresseur Bessilles	39	12	-	51
MONTAGNAC POMPAGE Surpresseur Cave Coopérative	56	3	1	60
MONTAGNAC Réservoir +Pompage Surpresseur Ville	67	16	13	96
MONTAGNAC Réservoir Bessilles	48	3	21	72
MONTBAZIN QSECTO Avenue de Poussan (DN 250)	-	2	1	3
MONTBAZIN Réservoir Surpresseur	139	9	8	156
MURVIEL-LÈS-MONTELLIER POMPAGE+Reprise des lfs	190	13	18	221
MURVIEL-LÈS-MONTELLIER point prélèvement eau réseau	10	-	-	10
MURVIEL-LÈS-MONTELLIER Réservoir Clapissou	84	3	1	88
PIGNAN Cheminée d'équilibre l'Olivet	13	1	-	14
PIGNAN Forage l'Olivet	273	6	16	295
PIGNAN POMPAGE+ Reprise du Touat	329	7	4	340
PIGNAN POMPAGE+Forage le Boulidou	490	9	35	534
PIGNAN QSECTO La Bornière	-	2	-	2
PIGNAN QSECTO Les Oliviers	-	3	9	12
PIGNAN QSECTO Maison de retraite	-	1	-	1

Les autres interventions sur les installations				
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
PIGNAN QSECTO vers Réservoir Village	-	2	3	5
PIGNAN Reprise Sainte Cécile	317	13	15	345
PIGNAN Réservoir Gardies	64	-	3	67
PIGNAN Réservoir le village	84	2	3	89
PINET Forage + Reprise de l'Ornezon	426	17	14	457
PINET point de prélèvement distribution	8	-	1	9
PINET Réservoir	65	7	8	80
POMÉROLS QVEG Pomérols secours	4	-	-	4
POMÉROLS Reprise Pinet	51	4	3	58
POUSSAN Pompage Issanka	290	34	38	362
POUSSAN QSECTO Mikenez DN 250	-	2	-	2
POUSSAN QSECTO Route de Gigean DN 250	-	2	-	2
POUSSAN Réservoir Surpresseur	178	4	22	204
SAINT-GEORGES-D'ORQUES Accélérateur les jangles	187	1	8	196
SAINT-GEORGES-D'ORQUES point prélèvement eau réseau	10	-	-	10
SAINT-GEORGES-D'ORQUES QSECTO Chemin du Reclus	-	1	3	4
SAINT-GEORGES-D'ORQUES QSECTO Les Pins	1	2	9	12
SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Cadelle	112	1	-	113
SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Gouyronne	76	1	4	81
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS point prélèvement eau réseau	7	-	-	7
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS POMPAGE Forage de la Lauzette	321	19	29	369
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS QSECTO Les Prés	-	1	3	4
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS QSECTO Mas de Magret	22	1	2	25
SAUSSAN prélèvement eau réseau	12	-	-	12
SAUSSAN QSECTO D27 Route de Saussan	-	1	3	4
SAUSSAN Réservoir Surpresseur	203	9	1	213
SETE QVEG SBL vers Sète Plagette	48	4	-	52
SETE QVEG SBL vers Sète Qm Barrou	9	-	-	9
SETE QVEG SBL vers Sète Qm Castellas	96	2	-	98
SETE QVEG SBL vers Sète Qm ZI	48	4	3	55
SETE QVEG SBL vers Sète Villeroy	48	2	7	57
SETE Vanne électrique	-	-	1	1

Les autres interventions sur les installations				
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m³	1 121	14	24	1 159
VIAS prélèvement eau réseau	6	-	-	6
VIAS Village Forage+Réservoir+Chloration	126	-	1	127
VIC-LA-GARDIOLE QAEG SIEAP Frontignan vers SBL	20	-	-	20
VIC-LA-GARDIOLE QM chemin de la Roubine	-	1	3	4
VIC-LA-GARDIOLE Réservoir	99	1	8	108
VIC-LA-GARDIOLE Vanne électrique ch de la poule d'eau	-	1	9	10
VILLEVEYRAC point prélèvement eau réseau	54	-	-	54
VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE QVEG Carrière 2 DN 40	24	-	1	25
VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE QVEG Carrière 3	36	1	3	40
VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE QVEG SBL à la Carrière 1 DN 100	24	-	-	24
VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE QVEG SBL à la Carrière PI n°2	24	-	-	24
VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE QVEG SBL à Villeneuve les Maguelone	24	-	1	25
VILLEVEYRAC Débitmètre isolé république	-	1	2	3
VILLEVEYRAC POMPAGE+Surpresseur Bâche Jolimont	-	-	6	6
VILLEVEYRAC Réservoir	29	-	4	33

3.3.6 Les interventions sur le réseau de distribution

• LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION

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

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2015	2016	N/N-1 (%)
Accessoires	créés	25	29	16,0%
Accessoires	renouvelés	30	22	-26,7%
Accessoires	réparés	33	8	-75,8%
Accessoires	supprimés	1	1	0,0%
Appareils de fontainerie	créés	4	6	50,0%
Appareils de fontainerie	déplacés	1	1	0,0%
Appareils de fontainerie	renouvelés	21	6	-71,4%
Appareils de fontainerie	réparés	56	23	-58,9%
Appareils de fontainerie	supprimés	4	2	-50,0%
Appareils de fontainerie	vérifiés	1589	748	-52,9%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	259	300	15,8%
Branchements	créés	134	132	-1,5%
Branchements	modifiés	424	302	-28,8%
Branchements	renouvelés	171	151	-11,7%
Branchements	supprimés	11	30	172,7%
Compteurs	déposés	60	51	-15,0%
Compteurs	étalonnés ou normalisés	2	1	-50,0%
Compteurs	posés	877	815	-7,1%
Compteurs	remplacés	7230	8831	22,1%
Devis métrés	réalisés	414	394	-4,8%
Enquêtes	Clientèle	2803	3529	25,9%
Fermetures d'eau	à la demande du client	25	35	40,0%
Fermetures d'eau	autres	79	7	-91,1%
Eléments de réseau	mis à niveau	80	144	80,0%
Remise en eau	sur le réseau	352	159	-54,8%
Réparations	fuite sur branchement	287	253	-11,8%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	73	76	4,1%
Autres		9 925	11 335	14,2%
Total actes		24 970	27 391	9,7%

Les interventions sur le réseau de distribution - radiorelève et télérelève				
Indicateur	Type d'intervention	2015	2016	N/N-1 (%)
Radiorelèves	Posées	18	11	-38,9%
Radiorelèves	renouvelées	-	1	0,0%
Télérelèves	Posées	10727	13549	26,3%
Télérelèves	Renouvelées*	140	353	152,1%

*Commentaire : le fichier des 353 interventions sur la Télérelève renouvelées se trouve en Annexe 7.

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	2015	2016	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (ml)	595 810	536 235	- 10,0%

En 2016, les actions de recherche de fuite se sont intensifiées. Le linéaire de réseau inspecté a été de 536 km, soit environ 70% du linéaire total.

Recherche de fuites					
Communes	Linéaire écouté en ml	% réseau par commune	Nombre de fuites trouvées		
			Branchements	Canalisations	Accessoires réseaux
Marseillan	90 805	94,24%	26	4	1
Balaruc	200	3,01%	0	0	0
Fabrigues	820	1,56%	3	0	1
Pignan	40 490	78,40%	22	0	2
Loupian	23 890	78,65%	14	2	3
Montbazin	13 379	81,08%	7	1	1
Cournonterral	29 850	80,31%	7	5	1
Bouzigues	10 005	53,32%	5	0	1
Cournonsec	23 550	86,54%	8	2	0
Lavérune	1350	5,72%	1	5	0
Saint Jean de Védas	27 170	36,12%	8	1	1
Murviel les Montpellier	37 470	240,63%	16	1	0
Poussan	30 150	71,69%	12	1	1
Mireval	630	2,70%	0	0	0
Vic la Gardiole	36 570	116,28%	8	2	1
Montagnac	31961	104,00%	3	4	2
Gigean	71075	184,00%	26	6	2
St Georges d'Orques	52 350	141,88%	25	1	0
Villeveyrac	800	2,42%	5	0	1
Saussan		0,00%	0	0	0
Pomerols	13 220	421,55%	2	0	0
Pinet	500	3,12%	1	0	0
TOTAL	536 235	68,15%	199	35	18

3.3.8 Les interventions en astreinte

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2015	2016	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	175	141	-19,4%

3.4 Les autres missions du service

3.4.1 Le géoréférencement

Vous trouverez ci-dessous le nombre de géoréférencement effectué sur le Syndicat du Bas Languedoc :

Somme de Nombre appareils	Commune	Numéro de rue	Rue	Type intervention	Total
	AGDE	**	BOULEVARD JEAN MONNET	réseau eau géoréférencement réalisé	9
			RUE DE CHATEAUDUN	réseau eau géoréférencement réalisé	5
			RUE SAINT BAUZELY	réseau eau géoréférencement réalisé	1
		9	IMPASSE DES MIQUICOLES	réseau eau géoréférencement réalisé	7
	BALARUC LE VIEUX	**	AVENUE DE SETE	réseau eau géoréférencement réalisé	70
	BOUZIGUES	.	CHEMIN DU MAS D ARGENT	réseau eau géoréférencement réalisé	4
	COURNONTERRAL	**	AVENUE DU FRIGOULET	réseau eau géoréférencement réalisé	15
	GIGEAN	.	Fauvette	réseau eau géoréférencement réalisé	12
	LOUPIAN		ROUTE DE VILLEVEYRAC	réseau eau géoréférencement réalisé	13
	MARSEILLAN	*	RUE DE LA DAURADE	accessoire réseau géoréférencement réalisé	1
			RUE MAURICE RAVEL	branchement eau géoréférencement réalisé	9
		**	CHEMIN DE L ETANG	branchement eau géoréférencement réalisé	3
			CHEMIN DU CANAL DU MIDI	réseau eau géoréférencement réalisé	1
		.	AVENUE DE L INDUSTRIE	branchement eau géoréférencement réalisé	2
		0	IMPASSE DES VACANCIERS	branchement eau géoréférencement réalisé	2
		1	RUE DES SARCELLES	branchement eau géoréférencement réalisé	1
		10	RUE THALASSA	branchement eau géoréférencement réalisé	1
		11	RUE DES MARINS	branchement eau géoréférencement réalisé	3
		13	RUE MARCEL PAGNOL	branchement eau géoréférencement réalisé	1
		17	RUE DES LILAS	branchement eau géoréférencement réalisé	2
		19	RUE DES LILAS	branchement eau géoréférencement réalisé	1
		2	IMPASSE DE L ARGELOT	branchement eau géoréférencement réalisé	1
		20 bis	RUE EDOUARD ADAM	branchement assainissement géoréférencement réalisé	2
		24	BOULEVARD BERTHOUY	branchement eau géoréférencement réalisé	1
		26	BOULEVARD LAMARTINE	branchement eau géoréférencement réalisé	1
		29	CHEMIN DU CANAL DU MIDI	branchement eau géoréférencement réalisé	1
		30	IMPASSE DES FABRICOLIS	branchement eau géoréférencement réalisé	2
		34	AVENUE FREDERIC MISTRAL	branchement eau géoréférencement réalisé	1
			IMPASSE DE FABRICOLIS	branchement eau géoréférencement réalisé	1
		4	QUAI ANTONIN GROS	branchement eau géoréférencement réalisé	1
		42	AVENUE DES AMANTS	réseau eau géoréférencement réalisé	1
		6	CHEMIN DES PENICHES	réseau eau géoréférencement réalisé	1
		719	AVENUE DE MALDORMIR	branchement eau géoréférencement réalisé	2
		8	RUE DE LA PAIX	branchement eau géoréférencement réalisé	3
			RUE THALASSA	branchement eau géoréférencement réalisé	1
		9	CHEMIN DE L INFIRMERIE	branchement eau géoréférencement réalisé	2
			CHEMIN DES BAIGNEURS	branchement eau géoréférencement réalisé	3
			IMPASSE DES MIMOSAS	branchement eau géoréférencement réalisé	2
		ANGLE	RUE DU PROGRES	réseau eau géoréférencement réalisé	2
		BI N°19	IMPASSE DU GRAU DE RIEU	appareil fontainerie géoréférencement réalisé	2
		PI N°84	ALLEE AUX GRIVES	appareil fontainerie géoréférencement réalisé	2
		PI N°MP26	RUE JEAN MERMOZ	branchement eau géoréférencement réalisé	2
		RN 108	AVENUE DE SETE	branchement assainissement géoréférencement réalisé	1
	MURVIEL LES MONTPELLIER	**		réseau eau géoréférencement réalisé	35
	PIGNAN	**	AVENUE SAINTE CECILE	réseau eau géoréférencement réalisé	6
		.	Touat	réseau eau géoréférencement réalisé	15
				réseau eau géoréférencement réalisé	10
	POUSSAN	**	AVENUE D ISSANKA	réseau eau géoréférencement réalisé	4
	SETE	**		réseau eau géoréférencement réalisé	70
	ST GEORGES D ORQUES	*	CHEMIN DU MAS DE BOUISSON	réseau eau géoréférencement réalisé	8
		**		réseau eau géoréférencement réalisé	6
			CHEMIN MIREPES	réseau eau géoréférencement réalisé	1
	ST JEAN DE VEDAS	.	National 113	appareil fontainerie géoréférencement réalisé	2
				réseau eau géoréférencement réalisé	15
	VIC LA GARDIOLE	RESERVOIR		réseau eau géoréférencement réalisé	15
	VILLEVEYRAC	**	ROUTE DE LA GARE	réseau eau géoréférencement réalisé	12
			RUE DES OLIVIERS	réseau eau géoréférencement réalisé	5
Total général					402

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 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle



Eau France

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

- de répondre aux attentes croissantes des consommateurs et des collectivités en termes de services aux clients et de communication multi-canal (courrier, sms, mail, ...) ;
- de disposer d'un outil performant et moderne, utilisé par toutes les filières « métier » Eau France de SUEZ en relation avec les clients (Centre de Relation Clientèle, ordonnancement, comptabilité,...), permettant ainsi un meilleur partage de l'information et une meilleure maîtrise des données nécessaires à la satisfaction client ;
- de vous faire bénéficier d'un système modulaire et évolutif capable d'intégrer les évolutions futures des services publics d'eau et d'assainissement.

3.5.2 Le nombre de clients

Commentaire : 1 compteur était égal à 1 abonnement, maintenant sur Odyssee 1 adresse de facturation est égale à 1 client.

Le nombre de clients	
Désignation	2016
Particuliers	40 673
Collectivités	801
Professionnels	1 094
Total	42 568

Le nombre de clients		
BOUZIGUES	2015	2016
Particuliers	1 051	1 023
Collectivités	19	21
Professionnels	0	34
Total	1 070	1 078

COURNONSEC	2015	2016
Particuliers	1 296	1 258
Collectivités	22	29
Professionnels	0	41
Total	1 318	1 328

COURNONTERRAL	2015	2016
Particuliers	2 464	2 451
Collectivités	36	43
Professionnels	0	34
Total	2 500	2 528

FABRÈGUES	2015	2016
Particuliers	2 707	2 690
Collectivités	57	62
Professionnels	0	64
Total	2 764	2 816

GIGEAN	2015	2016
Particuliers	2 504	2 418
Collectivités	33	36
Professionnels	2	74
Total	2 539	2 528

LAVÉRUNE	2015	2016
Particuliers	1 276	1 215
Collectivités	23	26
Professionnels	2	38
Total	1 301	1 279

LOUPIAN	2015	2016
Particuliers	1 188	1 152
Collectivités	28	27
Professionnels	0	28
Total	1 216	1 207

MARSEILLAN	2015	2016
Particuliers	8 855	8 649
Collectivités	74	102
Professionnels	0	212
Total	8 929	8 963

MIREVAL	2015	2016
Particuliers	1 345	1 312
Collectivités	24	5
Professionnels	0	15
Total	1 369	1 332

MONTAGNAC	2015	2016
Particuliers	2 011	1 934
Collectivités	48	92
Professionnels	0	40
Total	2 059	2 066

MONTBAZIN	2015	2016
Particuliers	1 142	1 129
Collectivités	21	24
Professionnels	0	11
Total	1 163	1 164

MURVIEL-LÈS-MONTELLIER	2015	2016
Particuliers	728	719
Collectivités	18	23
Professionnels	0	6
Total	746	748

PIGNAN	2015	2016
Particuliers	2 703	2 636
Collectivités	50	58
Professionnels	1	47
Total	2 754	2 741

PINET	2015	2016
Particuliers	880	803
Collectivités	19	22
Professionnels	0	9
Total	899	834

POUSSAN	2015	2016
Particuliers	2 318	2 194
Collectivités	18	10
Professionnels	0	74
Total	2 336	2 278

SAINT-GEORGES-D'ORQUES	2015	2016
Particuliers	2 141	2 095
Collectivités	51	59
Professionnels	0	46
Total	2 192	2 200

SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	2015	2016
Particuliers	4 166	3 932
Collectivités	70	85
Professionnels	1	233
Total	4 237	4 250

SAUSSAN	2015	2016
Particuliers	634	631
Collectivités	15	16
Professionnels	0	9
Total	649	656

VIC-LA-GARDIOLE	2015	2016
Particuliers	889	840
Collectivités	32	31
Professionnels	0	45
Total	921	916

VILLEVEYRAC	2015	2016
Particuliers	1 630	1 591
Collectivités	22	30
Professionnels	0	34
Total	1 652	1 655

3.5.3 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m³)				
	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	5 246 998	5 234 650	5 626 517	7,5%
Total des volumes facturés	17 023 150	15 867 021	16 692 121	5,2%
Volumes vendus aux autres clients	11 776 152	10 632 371	11 065 604	4,1%

BOUZIGUES	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux collectivités	129 004	115 233	108 733	- 5,6%
Total des volumes facturés	129 004	115 233	108 733	- 5,6%

COURNONSEC	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux collectivités	185 597	189 942	218 146	14,8%
Total des volumes facturés	185 597	189 942	218 146	14,8%

COURNONTERRAL	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux collectivités	358 228	330 185	350 373	6,1%
Total des volumes facturés	358 228	330 185	350 373	6,1%

FABRÈGUES	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux collectivités	343 148	367 570	353 216	- 3,9%
Total des volumes facturés	343 148	367 570	353 216	- 3,9%

GIGEAN	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux collectivités	305 548	333 560	359 596	7,8%
Total des volumes facturés	305 548	333 560	359 596	7,8%

LAVÉRUNE	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux collectivités	152 849	152 697	186 847	22,4%
Total des volumes facturés	152 849	152 697	186 847	22,4%

LOUPIAN	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux collectivités	130 470	140 069	130 885	- 6,6%
Total des volumes facturés	130 470	140 069	130 885	- 6,6%

MARSEILLAN	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux collectivités	883 632	853 957	961 733	12,6%
Total des volumes facturés	883 632	853 957	961 733	12,6%

MIREVAL	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux collectivités	133 177	132 886	139 595	5,0%
Total des volumes facturés	133 177	132 886	139 595	5,0%

MONTAGNAC	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux collectivités	197 950	197 418	202 758	2,7%
Total des volumes facturés	197 950	197 418	202 758	2,7%

MONTBAZIN	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux collectivités	122 408	127 657	124 294	- 2,6%
Total des volumes facturés	122 408	127 657	124 294	- 2,6%

MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux collectivités	85 562	83 446	99 527	19,3%
Total des volumes facturés	85 562	83 446	99 527	19,3%

PIGNAN	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux collectivités	299 294	305 511	351 174	14,9%
Total des volumes facturés	299 294	305 511	351 174	14,9%

PINET	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux collectivités	69 148	77 455	84 280	8,8%
Total des volumes facturés	69 148	77 455	84 280	8,8%

POUSSAN	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux collectivités	279 776	279 727	296 838	6,1%
Total des volumes facturés	279 776	279 727	296 838	6,1%

SAINT-GEORGES-D'ORQUES	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux collectivités	333 490	312 366	394 466	26,3%
Total des volumes facturés	333 490	312 366	394 466	26,3%

SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux collectivités	737 431	726 455	753 217	3,7%
Total des volumes facturés	737 431	726 455	753 217	3,7%

SAUSSAN	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux collectivités	72 338	68 143	74 746	9,7%
Total des volumes facturés	72 338	68 143	74 746	9,7%

VIC-LA-GARDIOLE	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux collectivités	247 259	253 986	243 077	- 4,3%
Total des volumes facturés	247 259	253 986	243 077	- 4,3%

VILLEVEYRAC	2014	2015	2016	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux collectivités	180 689	186 387	193 016	3,6%
Total des volumes facturés	180 689	186 387	193 016	3,6%

Evolution des volumes facturés (hors dégrèvement)			
Collectivités	M³ année 2014	M³ année 2015	M³ année 2016
Bouzigues	129 004	115 233	108 733
Cournonsec	185 597	189 942	218 146
Loupian	130 470	140 069	130 885
Marseillan	883 632	853 957	961 733
Gigean	305 548	333 560	359 596
Montbazin	122 408	127 657	124 294
Saussan	72 338	68 143	74 746
Mireval	133 177	132 886	139 595
Vic la Gardiole	247 259	253 986	243 077
Poussan	279 776	279 727	296 838
St Jean de Védas	737 431	726 455	753 217
St Georges d'Orques	333 490	312 366	394 466
Lavérune	152 849	152 697	186 847
Cournonterral	358 228	330 185	350 373
Villeveyrac	180 689	186 387	193 016
Murviel les Montpellier	85 562	83 446	99 527
Fabrègues	343 148	367 570	353 216
Pignan	299 294	305 511	351 174
Pinet	69 148	77 455	84 280
Montagnac	197 950	197 418	202 758
Sous-total	5 246 998	5 234 650	5 626 517
Ventes en gros	11 776 152	10 632 371	11 065 604
Total	17 023 150	15 867 021	16 692 121

3.5.4 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
Téléphone	20 012
Courrier	4 002
Internet	1 446
Visite en agence	978
Total	26 438

3.5.5 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	Nombre de demandes	dont réclamations
Gestion du contrat client	13 977	1
Facturation	646	592
Règlement/Encaissement	1 115	189
Prestation et travaux	591	-
Information	6 017	-
Dépose d'index	71	-
Technique eau	980	976
Total	23 397	1 758

3.5.6 L'activité de gestion clients

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

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

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

Activité de gestion			
Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs	30 548	4 755	-84,4%
Nombre d'abonnés mensualisés	19 123	19 571	2,3%
Nombre d'abonnés prélevés	4 859	5 233	7,7%
Nombre d'échéanciers	498	363	-27,1%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	-	42 873	0,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	-	1 230	0,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	-	830	0,0%
Nombre total de factures comptabilisées	0	44 933	0,0%

3.5.7 La relation clients

La relation clients	
Désignation	2016
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui
Taux de prise d'appel au CRC	81,3
Nombre de réclamations écrites FP2E	323
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	1 556
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	92,3
Nombre d'arrivées clients dans la période	1 686
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	7,6

3.5.8 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

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

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2015	2016	N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€)	97 033	21 997	- 77,3%
Délai Paiement client (j)	14,08	15,96	13,4%
Montant des créances hors travaux supérieures à 6 mois (€ TTC)	712 645	1 516 824	112,8%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,41	-	0%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	2,99	5,94	98,6%

3.5.9 Le fonds de solidarité

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

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 Départemental.

Le fonds de solidarité	
Désignation	2016
Nombre de dossiers FSL	74
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	47
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	1 977,93
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	1 874,74
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	1 154,93
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	-
Montant Total HT "solidarité"	1 874,74

3.5.10 Les dégrèvements

Les dégrèvements	
Désignation	2016
Nombre de demandes acceptées	189
Nombres de demandes de dégrèvement	189
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	0
Volumes dégrévés (m³)	395 438

3.5.11 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 2016, SUEZ Eau France a choisi de revoir le dispositif d'écoute clients afin de l'adapter aux nouveaux modes de communication, d'interroger davantage de clients pour disposer d'une base solide et riche d'avis clients et de le compléter avec de nouvelles questions dans l'objectif d'améliorer la qualité de tous nos services.

Au préalable et pour s'assurer de la fiabilité des résultats, une enquête test avait été menée début 2016 ; certains résultats peuvent donc être comparés avec l'année précédente.

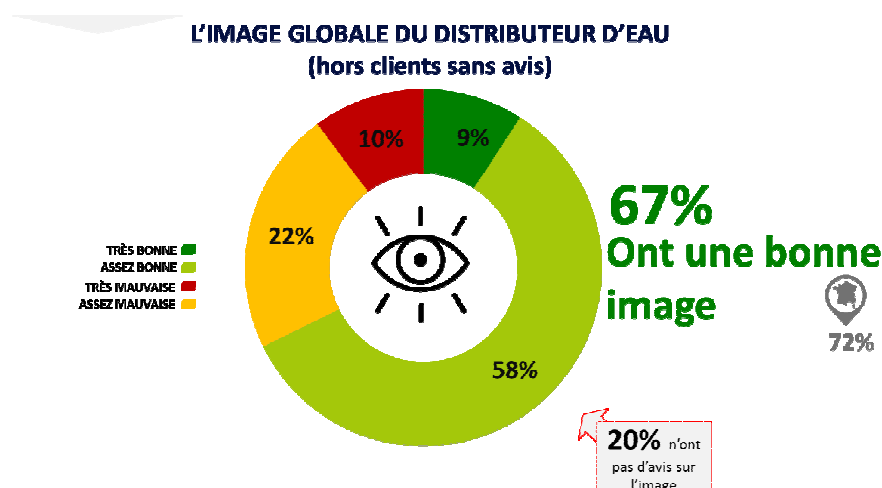
Fin novembre, et toujours en collaboration avec l'Institut IFOP, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 392 clients directs sur les communes de la Région Occitanie desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> Une image solide du fournisseur d'eau :

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

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



> La satisfaction clients :

72% des clients se déclarent satisfaits. L'intention de fidélité ; 62% des clients resteraient chez leur distributeur d'eau actuel s'ils avaient la possibilité d'en choisir un nouveau.

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

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

3.5.12 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

- SUEZ Eau 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

1,9802 € TTC

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

Le tarif	
Détail prix eau	01/01/2017
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	70,97
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m ³)	0,9166
Taux de la partie fixe du service (%)	39,22%
Prix TTC au m ³ pour 120 m ³	1,98022
Prix HT au m ³ pour 120 m ³	1,87692

• LES COMPOSANTES DU TARIF DE L'EAU

Les composantes du prix de l'eau				
Dénomination	Détail prix eau	01/01/2016	01/01/2017	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	38,19	38,32	0,3%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,6473	0,6495	0,3%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	31,4	32,65	4,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,2568	0,2671	4,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,29	0,29	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0,05	0,0789	57,8%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,101	0,1033	2,3%

- LA FACTURE TYPE 120 M3**

Collectivité : SYNDICAT DU BAS LANGUEDOC

TARIF AU : 14-avr-17

SIMULATION DE FACTURE POUR UNE CONSOMMATION DE 120 M3

	Prix Unitaire	Qté	Montant ABT	Montant M3
<u>EAU POTABLE</u>				
ABONNEMENT				
Part Déléataire	38,26 €	1	38,26 €	
Part Syndicat du Bas Languedoc	37,65 €	1	37,65 €	
CONSOMMATION				
Part Déléataire Tr. 1 de 0 à 150 m3/	0,6484 €	120 m3		77,8073 €
Part Syndicat BL Tr. 1 de 0 à 150 m3/	0,3171 €	120 m3		38,0520 €
AGENCE DE L'EAU				
Préservation ressources en eau	0,0800 €	120 m3		9,6000 €
Sous-Total HT			75,91 €	125,4593 €
<u>COLLECTE ET TRAITEMENT DES EAUX USEES</u>				
<u>ORGANISMES PUBLICS</u>				
Lutte contre Pollution (Agence de l'eau)	0,2900 €	120 m3		34,8000 €
Sous-Total HT				34,8000 €
TOTAL Hors Taxes =			75,91 €	160,2593 €
Montant TVA 5,5 % =			4,17 €	8,8143 €
TOTAL TTC =			80,08 €	169,07 €
TOTAL A PAYER =				249,16 €

3.5.13 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



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 Déléataire : "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

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2016

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

en euros	2015	2016	Ecart en %
PRODUITS	15 115 625	18 100 503	19,7%
Exploitation du service	8 489 926	8 972 532	
Collectivités et autres organismes publics	6 067 706	8 531 187	
Travaux attribués à titre exclusif	239 610	225 241	
Produits accessoires	318 383	371 544	
CHARGES	15 027 765	17 883 352	19,0%
Personnel	2 258 717	2 373 406	
Energie électrique	735 469	810 889	
Achats d'eau	835 397	780 814	
Produits de traitement	161 166	135 857	
Analyses	89 558	51 709	
Sous-traitance, matières et fournitures	997 657	1 010 545	
Impôts locaux et taxes	345 591	358 819	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	1 079 578	1 300 932	
• télécommunication, postes et télégestion	139 326	163 328	
• engins et véhicules	231 217	254 477	
• informatique	358 322	483 623	
• assurance	23 035	28 334	
• locaux	111 229	109 893	
Ristournes et redevances contractuelles	17 338	8 338	
Contribution des services centraux et recherche	298 289	318 794	
Collectivités et autres organismes publics	6 067 706	8 531 187	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	576 020	587 540	
• programme contractuel	266 175	271 498	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	1 239 938	1 264 736	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	48 947	46 294	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	10 219	31 994	
Résultat avant impôt	87 860	217 152	147,2%
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	29 284	72 377	
RESULTAT	58 576	144 775	147,2%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2016

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

Détail des produits

en euros	2015	2016	Ecart en %
TOTAL	15 115 625	18 100 503	19,7%
Exploitation du service	8 489 926	8 972 532	5,7%
• Partie fixe	1 760 141	1 760 934	
• Partie proportionnelle	3 691 590	4 026 350	
• Cession d'eau	3 038 195	3 185 248	
Collectivités et autres organismes publics	6 067 706	8 531 187	40,6%
• Part Collectivité	3 892 353	5 409 226	
• Redevance prélèvement	728 403	1 287 348	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	1 446 949	1 752 568	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	0	82 044	
Travaux attribués à titre exclusif	239 610	225 241	-6,0%
• Branchements	239 610	225 241	
Produits accessoires	318 383	371 544	16,7%
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement	28 360	120 887	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	19 164	25 098	
• Autres produits accessoires	270 859	225 560	

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 (€)
2016	3 983 183,78
	3 983 183,78

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 (€)
Modernisation des réseaux	82 044
Redevance pollution d'origine domestique	1 752 568
Redevance prélèvement	1 287 348
Total annuel	3 121 960

4.2.3 Les reversements de T.V.A.

Les reversements de TVA				
N° Attestation	Date de réception	Date transmission service des Impôts	Date reversement collectivité	Montant TVA (€)
1000	06/04/2016	27/06/2016	25/09/2016	1 680
1001	06/04/2016	27/06/2016	25/09/2016	1 303,5
1002	06/04/2016	27/06/2016	25/09/2016	2 649
1003	06/04/2016	27/06/2016	25/09/2016	4 471,33
1004	06/04/2016	27/06/2016	25/09/2016	8 351,2
1005	06/04/2016	27/06/2016	25/09/2016	11 430,13
1006	06/04/2016	27/06/2016	25/09/2016	1 843,84
1007	06/04/2016	27/06/2016	25/09/2016	496,45
1008	06/04/2016	27/06/2016	25/09/2016	120
1008	10/06/2016	27/07/2016	25/10/2016	157 140,41
1009	10/06/2016	27/07/2016	25/10/2016	340
1010	10/06/2016	27/07/2016	25/10/2016	1 600
1011	10/06/2016	27/07/2016	25/10/2016	3 896
1012	10/06/2016	27/07/2016	25/10/2016	7 551,25
1013	10/06/2016	27/07/2016	25/10/2016	180
1014	10/06/2016	27/07/2016	25/10/2016	485,81
1015	10/06/2016	27/07/2016	25/10/2016	1 020
1016	10/06/2016	27/07/2016	25/10/2016	607,1
1017	20/09/2016	15/11/2016	13/02/2017	156 481,26
1018	20/09/2016	15/11/2016	13/02/2017	1 000
1019	20/09/2016	15/11/2016	13/02/2017	1 550,5
1020	20/09/2016	15/11/2016	13/02/2017	1 318,4
1021	20/09/2016	15/11/2016	13/02/2017	1 128,4
1022	20/09/2016	15/11/2016	13/02/2017	1 703,6
1023	20/09/2016	15/11/2016	13/02/2017	2 282,32
1024	20/09/2016	15/11/2016	13/02/2017	1 020
1025	21/12/2016	0	26/05/2017	38 968,53
1026	21/12/2016	0	26/05/2017	1 549,8
1027	21/12/2016	0	26/05/2017	95,04

Les reversements de TVA				
N° Attestation	Date de réception	Date transmission service des Impôts	Date reversement collectivité	Montant TVA (€)
1028	21/12/2016	0	26/05/2017	3 620,6
1029	21/12/2016	0	26/05/2017	762
1030	21/12/2016	0	26/05/2017	5 750,71
1031	21/12/2016	0	26/05/2017	7 674,09
1032	21/12/2016	0	26/05/2017	967,44
1033	21/12/2016	0	26/05/2017	20
1034	21/12/2016	0	26/05/2017	1 223,77
979	15/09/2015	23/10/2015	21/01/2016	125 012,69
980	15/09/2015	23/10/2015	21/01/2016	34 898,75
981	15/09/2015	23/10/2015	21/01/2016	3 611,28
982	15/09/2015	23/10/2015	21/01/2016	31 307,68
983	15/09/2015	23/10/2015	21/01/2016	231,84
984	15/09/2015	23/10/2015	21/01/2016	1 020
985	15/09/2015	23/10/2015	21/01/2016	426,13
986	15/09/2015	23/10/2015	21/01/2016	333,37
987	28/12/2015	15/03/2016	13/06/2016	96 786,89
988	28/12/2015	15/03/2016	13/06/2016	2 565
989	28/12/2015	15/03/2016	13/06/2016	1 651,06
990	28/12/2015	15/03/2016	13/06/2016	690
991	28/12/2015	15/03/2016	13/06/2016	10 888,21
992	28/12/2015	15/03/2016	13/06/2016	26 055
993	28/12/2015	15/03/2016	13/06/2016	4 948,48
994	28/12/2015	15/03/2016	13/06/2016	9 925
995	28/12/2015	15/03/2016	13/06/2016	2 040,54
996	28/12/2015	15/03/2016	13/06/2016	396,2
997	06/04/2016	27/06/2016	25/09/2016	122 993,77
998	06/04/2016	27/06/2016	25/09/2016	4 365,2
999	06/04/2016	27/06/2016	25/09/2016	153,47
			TOTAL	912 583,00

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 Délégataire et la Collectivité conformément au contrat de délégation pour veiller au bon état des biens et leur adéquation à remplir leur fonction.

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

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

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 (€)
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-aerotherm	228,87
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-groupe refoul B	5 122,3
PIGNAN-PIGNAN Pompage + reprise du Touat-RVT-clapet pompe 2	1 300,71
ST GEORGES D ORQUES-ST G O Pompage + Accelérateur les jangles-RVT-vannes sur ballon	1 530,45
FLORENSAC-FLORENSAC Barrage Bladier Ricard-RVT-renouv verrins + flexible	22 284,6
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-ppe bâche eau sale	1 853,57
COURNONSEC-COURNONSEC Station de reprise st martin-RVT-RENOUVELLEMENT CELLULE HT	2 773,71
Multi-communes--RVT-carte+ protection sofrel	2 309,55
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-debitmètre eau service	1 978,03
COURNONSEC-COURNONSEC Station de reprise st martin-RVT-armoire de commande	31 982,7
PIGNAN-PIGNAN Débitmètre Secto route de Lavérune-RVT-Sofrel S530	2 860,65
Sans-commune-BALARUC VEG SBL à Balaruc les deux chenes-RVT-teletrans	2 090,97
FLORENSAC-FLORENSAC Barrage Bladier Ricard-RVT-camera passe à poisson	2 271,74
Sans-commune-MARSEILLAN QVEG SBL à Marseillan Camping le Castellans-RVT-Qmètre castellas	1 520,88
FABREGUES-FABREGUES Réservoir Principal la gardiole-RVT-renouv partiel controle d'accès/alarmes suite à ca	1 386,53
MURVIEL LES MONTELLIER-MURVIEL LES MTP Réservoir les Clapissou-RVT-capotage	4 768,79
PIGNAN-PIGNAN Pompage Forage Olivet-RVT-modif chaudronnerie forage	2 417,57
FABREGUES-FABREGUES Débitmètre Secto Haute pression autoroute-RVT-renouv télétrans	2 118,37

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
BALARUC LE VIEUX-BALARUC Pompage Station de reprise Issanka-RVT-renouv partiel suite à casse pompe 1	10 593,3
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-rnvt ppe boue	3 434,66
FLORENSAC-FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol-RVT-moteur groupe 4	27 525,5
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-modif garde corp +accès bassin 1	6 035,88
FLORENSAC-FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol-RVT-renouv chloro +injecteur	6 832,78
FLORENSAC-FLORENSAC Station de pompage florensac Filliol-RVT-turbidimètre	1 413,38
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-buselure bassins A	4 570,94
Sans-commune-MIREVAL QSECTO RN 112+Vanne électrique-RVT-renouv porte coffret	1 804,07
MIREVAL-MIREVAL Réservoir Larzat-RVT-réservoir télésuveillance	1 866,01
-	154 876,51

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-vannes et accessoires réseau SBL	11 456,8
Sans-commune--RVT-rnvt vannes et accessoires réseaux SBL	4 297,78
-	15 754,58

TRAVAUX EXCLUSIFS :

SUEZ Eau France a réalisé sur les communes du Syndicat du Bas Languedoc :

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

LES TRAVAUX REALISES PAR LA COLLECTIVITE

- Les travaux réalisés par le Syndicat du Bas Languedoc se trouve en Annexe 6.

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	199 319,97
Total	199 319,97

Réparations fuites 2016					
Communes	Réparations fuites sur réseau	Réparations fuites sur branchements	Réparations accessoires réseau	Suppression branchements	Suppression accessoires réseau
BOUZIGUES	2	7	0	0	0
COURNONSEC	5	12	1	0	0
COURNONTERRAL	7	18	1	0	0
FABRÈGUES	4	16	0	1	0
GIGEAN	10	34	0	2	0
LAVERUNE	13	4	0	0	0
LOUPIAN	4	16	0	0	0
MARSEILLAN	13	23	0	2	1
MEZE	0	0	0	0	0
MIREVAL	2	6	0	1	0
MONTAGNAC	4	10	1	0	0
MONTBAZIN	2	5	0	0	0
MURVIEL-LÈS-MONTPELLIER	1	25	0	1	0
PIGNAN	1	18	1	0	0
PINET	0	2	0	11	0
POUSSAN	7	15	1	0	0
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	2	43	1	2	0
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	3	22	1	11	0
SAUSSAN	1	3	0	0	0
VIC LA GARDIOLE	5	8	1	0	0
VILLEVEYRAC	0	11	0	0	0
TOTAL	86	298	8	31	1

RENOUVELLEMENT BRANCHEMENTS ET ACCESSOIRES DE RESEAU

- 151 branchements ont été renouvelés en 2016 sur l'ensemble des Communes du Syndicat du Bas Languedoc dont 15 en plomb (liste des branchements en Annexe 5).
- 22 accessoires de réseau ont été renouvelés en 2016 sur l'ensemble des Communes du Syndicat du Bas Languedoc.
- 1 branchement plomb a été supprimé en 2016.

4.3.4 La situation sur les compteurs

• LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2015	2016	N/N-1 (%)
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	0,0%	0,0%	0,0%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	0	0	0,0%
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	0	44567	0,0%
20 à 40 mm remplacés (%)	0,0%	0,0%	0,0%
- 20 à 40 mm remplacés	0	0	0,0%
- 20 à 40 mm Total	0	709	0,0%
> 40 mm remplacés (%)	0,0%	0,0%	0,0%
- > 40 mm remplacés	0	0	0,0%
- > 40 mm Total	0	177	0,0%
Age moyen du parc compteur	0	144,7	0,0%

• LES COUTS COMPTABILISES

Coût comptabilisé pour le remplacement et le renouvellement des compteurs	
Désignation	Dépense constatée ou en cours (€)
Dépense constatée ou en cours Renouvellement Compteurs	5 315,4
Total	5 315,4

4.3.5 La situation sur les équipements de télérelève

- LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

Travaux neufs effectués sur les équipements de télérelève	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Télérelèves	1 040 907,74

AU 31 DECEMBRE 2016	Nombre de clients à déployer	TOTAL EQUIPE 2014	TOTAL EQUIPE 2015	COMPTEUR REMPLACE 2016	EMETTEUR POSE 2016	TOTAL EQUIPES 2016	TOTAL EQUIPE DU 01/01/2014 AU 31/12/2016	% FAIT	NB DE RECEPTEUR
SAINT JEAN DE VEDAS (EN COURS DE DEPLOIEMENT)	3991	98	1068	1657	948	2605	3771	94,49%	8
BOUZIGUES	1060	1076	9	12	3	15	1100	103,77%	2
COURNONSEC	1229	22	12	708	460	1168	1202	97,80%	0
COURNONTERRAL (EN COURS DE DEPLOIEMENT)	2432	103	285	267	106	373	761	31,29%	0
FABREGUES	2679	1712	909	22	28	50	2671	99,70%	4
GIGEAN	2425	61	115	39	5	44	220	9,07%	2
LAVERUNE	1195	33	9	11	0	11	53	4,44%	0
LOUPIAN	1177	100	1004	42	22	64	1168	99,24%	3
MARSEILLAN	8761	4537	3539	408	183	591	8667	98,93%	12
MIREVAL	1334	12	13	952	307	1259	1284	96,25%	0
MONTBAZIN	1134	8	1124	4	9	13	1145	100,97%	1
MURVIEL LES MONTPELLIER	742	2	4	475	255	730	736	99,19%	3
PIGNAN (EN COURS DE DEPLOIEMENT)	2565	53	31	425	98	523	607	23,66%	0
PINET	736	7	21	398	316	714	742	100,82%	3
POUSSAN	2182	21	836	861	394	1255	2112	96,79%	7
SAUSSAN	617	4	8	2	0	2	14	2,27%	0
ST GEORGES D ORQUES	2150	20	20	1531	475	2006	2046	95,16%	3
VIC LA GARDIOLE	867	8	836	7	2	9	853	98,39%	3
VILLEVEYRAC (EN COURS DE DEPLOIEMENT)	1589	18	52	896	492	1388	1458	91,76%	1
TOTAL	38865	7895	9895	8717	4103	12820	30610	78,76%	52

4.4 Les investissements contractuels

4.4.1 Le renouvellement

- LES OPERATIONS REALISEES**

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	154 876,52
Réseaux	15 754,57
Branchements	199 319,97
Compteurs	5 315,4
Total	375 266,46

- LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT**

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2012	2013	2014	2015	2016
Renouvellement	1 625 474,22	901 307,81	493 105,58	449 736,51	375 266,46

4.4.2 Les travaux neufs du domaine concédé

- LES OPERATIONS REALISEES**

Les travaux neufs de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Télérelèves	1 040 907,74
Total	1 040 907,74

- **LA COMPTABILISATION DES TRAVAUX NEUFS DANS LE CARE**

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Programme contractuel de travaux	1 040 907,74
Total	1 040 907,74

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DES TRAVAUX NEUFS**

Suivi pluriannuel des travaux neufs : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2012	2013	2014	2015	2016
Travaux neufs	1 551 993,9	12 099,3	741 562,1	1 173 403,7	1 040 907,7

5 | Votre délégataire



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

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

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

Le site internet toutsurmoneau.fr a également fait peau neuve et son ergonomie a été optimisée pour mieux répondre aux attentes de nos clients.



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

EAU FRANCE ENTREPRISE REGIONALE PYRENEES MEDITERRANEE



Territoire et chiffres clés



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 

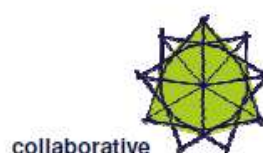
Ces défis nous engagent dans une véritable révolution de la ressource. Chez SUEZ, nous l'abordons de manière :



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.



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.



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.

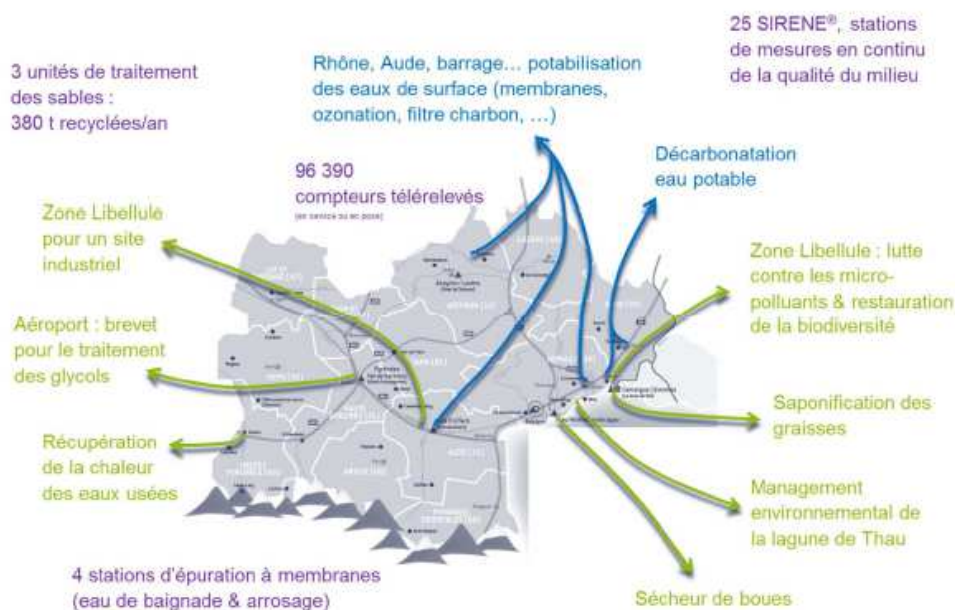
Eau France Entreprise Régionale Pyrénées Méditerranée : Un savoir-faire adapté aux enjeux du territoire

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

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, ...

Ici sont nées les Libellules, les SIRENE®, la solution de traitement des glycols, le management environnemental....



...fiabiliser les résultats

Laboratoire Régional accrédité

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

Centre de pilotage VISIO

Planifier l'ensemble des opérations de terrain, recueillir et analyser les données, modéliser et anticiper.



Approvisionner en temps réel 20 magasins de proximité, 1 500 chantiers/an et le stock embarqué de 80 véhicules.



...assurer la satisfaction des clients

Relation client

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



Gestion des comptes clients

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

Agence dédiée aux travaux neufs

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

Appels d'offre dans le domaine de la construction de stations d'épuration (jusqu'à 5 000 eq-hbts), de supprimeurs et postes de relèvement, de systèmes de traitements d'eau.



Eau France Entreprise Régionale Pyrénées Méditerranée : Notre ancrage territorial

...Collaboratif

Responsabilité sociale

S'engager pour l'emploi aux côtés des acteurs locaux

La formation, l'aide au retour à l'emploi, la diversité des profils embauchés... des valeurs qui se concrétisent par la signature d'emplois aidés, l'embauche et la formation de 30 alternants chaque année, l'obtention du label diversité, le taux d'emploi de travailleurs handicapés...

S'engager pour un territoire c'est se mettre au service des acteurs locaux : collectivités, missions locales d'insertion, clubs FACE, pôle emploi...



...Pédagogie

Sensibilisation aux enjeux de l'eau

Transmettre les bons gestes

Via la presse municipale, dans campagne de mailing, de opérations avec la presse...



Faire connaître le service

Visite de sites, promotion de l'eau boisson, participation à des conférences...



5.1.2 Nos moyens logistiques

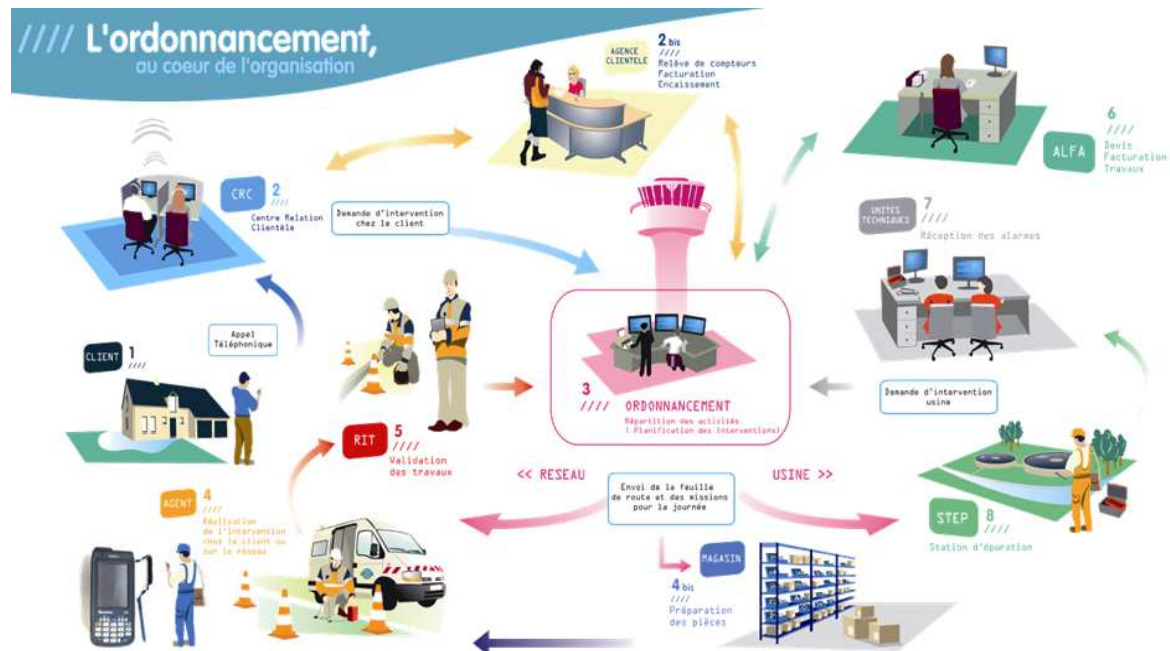
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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

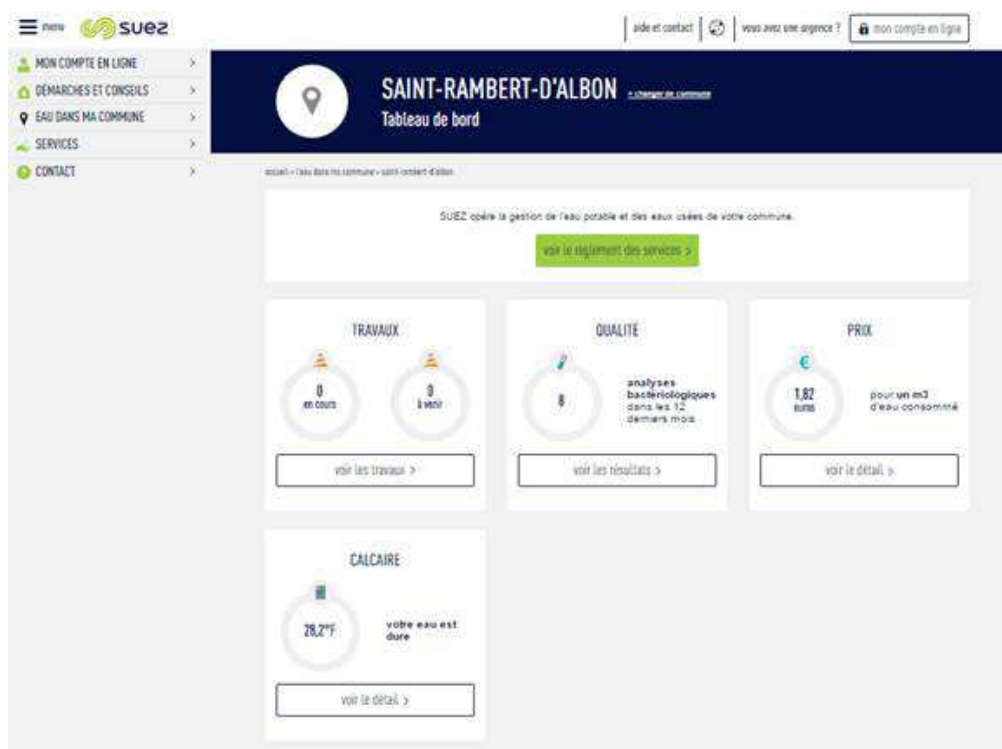
Ce service est organisé en lien étroit avec les Centres de Relations Clients afin de suivre le client tout au long de son abonnement avec SUEZ Eau France

5.2.2 Le site internet et l'information client

En 2016, Le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli plus de 170 000 visiteurs uniques chaque mois, soit 20 000 visiteurs de plus que l'année précédente.

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

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



*Depuis la page **Eau dans ma commune**, le client indique le code postal de sa commune et peut ainsi tout connaître de son eau (qualité, prix, taux de calcaire) et des travaux sur le réseau (page « Eau dans ma commune » sur toutsurmoneau.fr)*

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

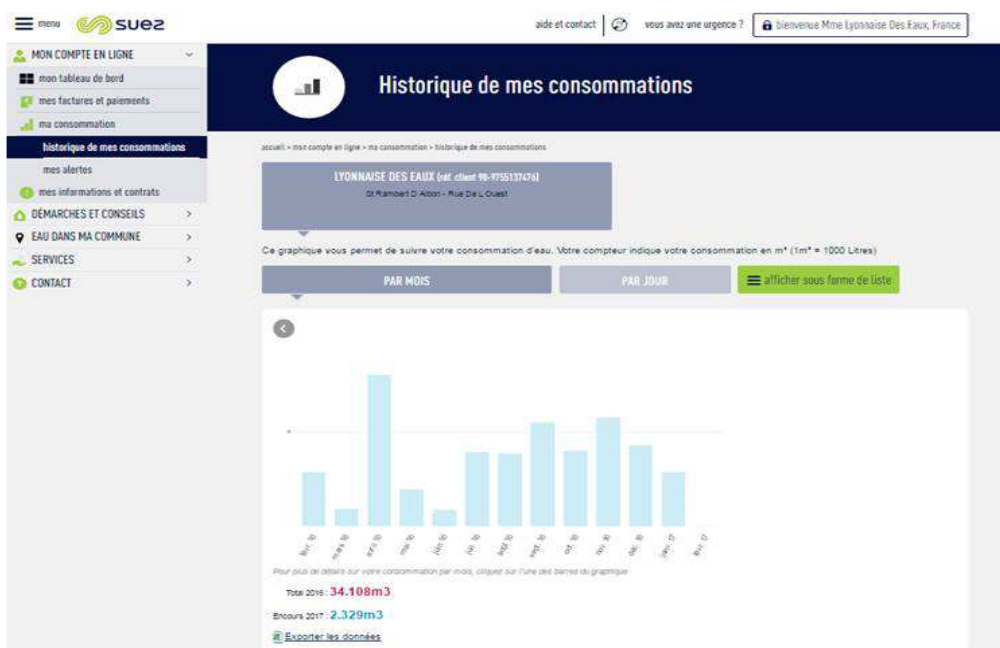


Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Estimer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)

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

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

Le client a un **accès personnalisé et sécurisé** disponible 24h/24 7j/7 pour gérer son contrat d'eau (tableau de bord de l'espace Compte en ligne)



Le client disposant d'un **compte télérelevé** peut avoir accès à son **historique de consommation** directement sur son compte en ligne (page « Historique de mes consommations » dans le Compte en ligne)

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
 - paiement sécurisé de leur facture par Carte Bancaire,
 - dépose du relevé de compteur,
 - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
 - souscription à l'e-facture.

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

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
- un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. En 2016, 520 000 sessions de discussion ont été amorcées avec le conseiller virtuel Olivier, soit une multiplication par 1,4 par rapport à 2015. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page,
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

5.2.3 L'entité de gestion client

L'Agence de Gestion Client (AGC) : en charge de la facturation, de l'encaissement et du recouvrement des créances eau et travaux du service, elle bénéficie d'experts en gestion de portefeuille pour assurer, outre les obligations contractuelles propres au territoire du Contrat, les obligations légales associées au métier.

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

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

5.3 Notre démarche développement durable

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

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

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

- d'alerter les publics sur l'enjeu central de protection de la ressource et de les informer sur des solutions performantes et innovantes dans une logique d'essaimage : cette matière pédagogique est disponible sur le site internet www.lyonnaise-des-eaux.com 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, ancien Ministre de l'Ecologie et du Développement durable, actuellement Président d'honneur de l'Académie de l'Eau. Ce comité est composé de représentants institutionnels, associatifs, scientifiques, et de responsables SUEZ.

Chaque année, en septembre, un appel à projets est lancé auprès des acteurs externes à l'entreprise, porteurs d'initiatives pour protéger la ressource en eau en France : associations, start-up, organismes de recherche, universitaires, répartis sur les différentes régions françaises. 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, l'activité Eau France de SUEZ fait évaluer sa politique de développement durable par un tiers, Vigeo, agence européenne de notation extra-financière, et publie l'intégralité de cette évaluation. Cette démarche est un gage de transparence pour nos clients, mais aussi un état des lieux dynamique qui permet le dialogue et donc l'inscription de la relation contractuelle dans une démarche de progrès. La dernière évaluation a été réalisée en 2015 et a porté sur l'année 2014, sur le périmètre des activités Eau France de SUEZ.

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

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

Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger

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

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

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

Promouvoir une économie vertueuse et concertée de l'eau

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

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

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

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

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

5.4 Nos offres innovantes

5.4.1 Notre organisation VISIO

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



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

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

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

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

A la fin de l'année 2016, 9 centres VISIO sont ouverts : Mulhouse (68), Lyon (69), Cannes (06), Bordeaux (33), Orléans (45), Béziers (34), Montgeron (91), Biarritz (64), Aix-en-Provence (13).



5.5 Nos actions de communication

5.5.1 Les actions de communications pour SUEZ eau France

- Placée sous le signe de l'innovation et du numérique, le **20^{ème} salon des Maires d'Île-de-France** a rassemblé plus de 250 entreprises au service des collectivités territoriales et s'est achevé le 14 avril à Paris après 3 jours de débats. Véritable lieu d'échanges avec nos clients collectivités en Île-de-France, l'AMIF nous a permis de présenter nos nombreuses innovations et plus particulièrement, à l'occasion d'une journée dédiée à la transition écologique des communes, nos bonnes pratiques et nos méthodes à leur disposition pour assurer cette transition.
- SUEZ s'est engagé lors de la COP22 à Marrakech du 7 au 18^{ème} novembre** et participe à une initiative internationale pour inscrire l'économie circulaire à l'agenda de la COP23. La COP22 s'inscrit dans l'action pour concrétiser les différents axes retenus dans l'Accord de Paris, notamment ceux qui ont trait à l'adaptation, la transparence, le transfert de technologies, l'atténuation et le renforcement des capacités. Cet événement international a permis au Groupe de rappeler ses engagements « climat » : les 12 engagements pour le climat et la contribution du Groupe aux engagements de l'Accord de Paris signé l'année dernière, ainsi que nos solutions sur le continent africain.

Les chiffres clés de la COP22 :

- 11 jours d'échanges autour du climat et plus spécifiquement des enjeux du continent africain
- 197 "parties" participant à l'événement (196 états + l'Union européenne)
- 1 journée dédiée à l'eau le 9 novembre : initiée par SUEZ, la "Journée officielle d'Action pour l'Eau" rappelle l'importance de cette ressource dans le contexte du changement climatique
- Le Groupe innove en collaboration avec de grands acteurs et des startups.** Ainsi, avec le Syndicat Intercommunal d'assainissement de l'agglomération parisienne (SIAAP), SUEZ Eau France a lancé le projet BioGNVAL pour transformer le biogaz issu des eaux usées en un carburant propre qui réduit de 90% les émissions de gaz à effet de serre. Un projet mené par SUEZ Eau France en collaboration avec la filiale GNVert d'ENGIE, ainsi que les sociétés Cryopor et Iveco, qui permet aux transporteurs d'utiliser un « carburant propre » dont ils maîtrisent les origines de la production.
- Le 30 novembre 2016, lors du **salon Pollutec**, **SUEZ a présenté ON'connect**, une nouvelle génération de réseau radio longue portée, un socle technologique résolument ouvert pour connecter et servir durablement nos clients. Cette innovation permet de connecter en toute sécurité des objets à grande échelle, de collecter et traiter des données de masse pour les acteurs de la ville : comptage d'eau ou d'énergie, qualité de l'air, remplissage des bennes d'apport volontaire, niveau d'humidité, bruits, circulation... Spécialement conçue pour répondre aux défis techniques et économiques spécifiques à l'Internet Industriel des Objets, cette nouvelle génération de réseau radio longue portée convient particulièrement aux usages des villes intelligentes. Elle bénéficie notamment des meilleures performances pour la connexion d'objets difficiles d'accès (enterrés, installés en cave profonde, sans alimentation électrique) avec un minimum d'équipements nécessaires. ON'connect est déjà opérationnelle auprès de nombreuses collectivités en France, comme à Biarritz et à Mulhouse, mais aussi à l'international comme par exemple sur l'île de Malte.

Quelques chiffres clés :

- 862 000 compteurs de télérelève
- 150 000 compteurs de radiorelève
- Fin 2016, 167 000 émetteurs posés et 35 117 interventions réalisées (4% du parc installé)
- Objectif 2017 : 96 000 émetteurs supplémentaires
- SUEZ a participé au 2^{ème} Forum Smart City** qui s'est tenu le mercredi 7 décembre à Toulouse. L'occasion pour de nombreux experts internationaux, représentants de grands groupes, startups, élus de collectivités locales ou encore chercheurs, d'échanger sur le thème « Construisons ensemble la ville innovante et attractive ».

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

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**

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

- **Rendement**

$$\text{Rendement} = (\text{volume consommé autorisé} + \text{volume vendu en gros}) / (\text{volume produit} + \text{volume acheté en gros})$$

Ou
$$= (\text{volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)} + \text{volume consommateur sans comptage} + \text{volume de service réseau} + \text{volume vendu en gros}) / (\text{volume MED} + \text{volume vendu en gros})$$

L'unité est en %.

Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.

- **Réseau de desserte**

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

- **Réseau de distribution**

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

S

- **Stabilisateur d'écoulement**

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

- **Stabilisateur de pression**

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

V

- **Vanne**
Une vanne est un dispositif qui sert à arrêter ou modifier le débit d'un fluide liquide en milieu libre (canal) ou en milieu fermé (canalisation).
- **Vidange**
Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.
- **Ventouse**
Accessoire de robinetterie que l'on retrouve sur les réseaux de distribution d'eau potable et qui permet, placée sur les point haut du réseau, de faire sortir ou entrer l'eau dans les canalisations lorsque celles-ci se vident ou se remplissent.
- **Volume comptabilisé**
Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, ...), qu'ils soient facturés ou non.
- **Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage)**
Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).
- **Volume consommé autorisé**
Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.
- **Volume exporté**
Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit (vers contrat LDEF ou non).
- **Volume importé**
Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).
- **Volume livré au réseau (VLAR)**
Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).
- **Volume prélevé**
Le volume prélevé correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel.
- **Volume produit**
Le volume produit correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel auquel on soustrait les besoins usine. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.
- **Volume de service production**
Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.
- **Volume de service du réseau**
Le volume de service de réseau correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins propres du service des eaux (nettoyage de réservoirs, désinfection après travaux, purge et lavage de conduite, surpresseurs et pissettes, analyseurs de chlore).
- **Volume mis en distribution (VMED)**
Le volume mis en distribution est la somme du volume produit et du volume acheté en gros (importé) diminué du volume vendu en gros (exporté).

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

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

- **Voirie**

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**

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

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D102.0)**

Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :

- la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
- les redevances/taxes
- le montant facture 120 m³

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

- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**

Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

2. Indicateurs de performance

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

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

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

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

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 imprévisibles 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

MARCHES PUBLICS

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

ENVIRONNEMENT

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

DROIT DE LA CONSOMMATION

LOI DE PROGRAMMATION MILITAIRE

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ FACTURATION ELECTRONIQUE

> Décret du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique

Le décret du 2 novembre 2016 relatif au développement de la facturation électronique a été publié au Journal officiel du 4 novembre 2016. Comme le prévoit l'ordonnance du 26 juin 2014, relative au développement de la facturation électronique, à partir du 1^{er} janvier 2017 pour les contrats signés ou en cours d'exécution, la facturation électronique est obligatoire pour les grandes entreprises, titulaires d'un contrat public ou intervenant au contrat en tant que sous-traitants admis au paiement direct. L'obligation de recourir à la facturation électronique sera progressivement étendue à toutes les entreprises, en fonction de leur taille, pour une généralisation du dispositif en 2020 (entreprises de taille intermédiaire : 2018 ; PME : 2019 ; TPE : 2020).

Le décret précise que les factures électroniques devront obligatoirement être déposées, transmises et réceptionnées par le biais de l'application Chorus Pro, exceptées pour les factures classées secret défense au sens de l'article 413-9 du code pénal. Si la facture est transmise en dehors de l'utilisation du portail, l'acheteur public devra informer son cocontractant de l'obligation d'utiliser Chorus Pro.

Le décret indique que la facture électronique doit comporter les mentions suivantes :

« 1° La date d'émission de la facture ;

2° La désignation de l'émetteur et du destinataire de la facture ;

3° Le numéro unique basé sur une séquence chronologique et continue établie par l'émetteur de la facture, la numérotation pouvant être établie dans ces conditions sur une ou plusieurs séries ;

4° En cas de contrat exécuté au moyen de bons de commande, le numéro du bon de commande ou, dans les autres cas, le numéro de l'engagement généré par le système d'information financière et comptable de l'entité publique ;

5° Le code d'identification du service en charge du paiement ;

6° La date de livraison des fournitures ou d'exécution des services ou des travaux ;

7° La quantité et la dénomination précise des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ;

8° Le prix unitaire hors taxes des produits livrés, des prestations et travaux réalisés ou, lorsqu'il y a lieu, leur prix forfaitaire ;

9° Le montant total hors taxes et le montant de la taxe à payer, ainsi que la répartition de ces montants par taux de taxe sur la valeur ajoutée, ou, le cas échéant, le bénéfice d'une exonération ;

10° Le cas échéant, les modalités particulières de règlement ;

11° Le cas échéant, les renseignements relatifs aux déductions ou versements complémentaires »

Le point de départ du délai de paiement correspond à « la date de réception de la demande de paiement par le pouvoir adjudicateur ». Cette date peut varier selon la transmission au sein du portail Chorus Pro :

« 1° Lorsque les factures sont transmises par échange de données informatisé, à la date à laquelle le système d'information budgétaire et comptable de l'Etat horodate l'arrivée de la facture et, pour les autres pouvoirs adjudicateurs, à la date de notification du message électronique l'informant de la mise à disposition de la facture sur la solution mutualisée, définie à l'article 2 de la même ordonnance ;

« 2° Lorsque les factures sont transmises par le mode portail ou service, à la date de notification au pouvoir adjudicateur du message électronique l'informant de la mise à disposition de la facture sur cette solution mutualisée. »

❖ **CANDIDATURES MARCHES PUBLICS ET CONCESSIONS – ATTESTATIONS**

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

Un arrêté du 25 mai 2016 détermine les moyens de preuve pouvant être présentés par un attributaire pressenti d'un marché public ou d'une concession pour attester qu'il a bien souscrit à ses obligations fiscales et sociales. Il complète les dispositions des nouveaux textes « Marchés publics » et « Concessions » relatifs aux interdictions de soumissionner (cf notamment article 45 de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics et article 39 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession).

Comme le prévoyait le droit antérieur, les candidats peuvent obtenir, auprès de leur administration fiscale, un certificat attestant du paiement de l'impôt sur le revenu, l'impôt sur les sociétés, la TVA (article 1 de l'arrêté). Quant aux obligations sociales, un certificat sera délivré par les organismes compétents au titre des cotisations de sécurité sociale, assurance vieillesse des cotisations légales aux caisses qui assurent le service des congés payés et du chômage intempéries et des obligations d'emploi des travailleurs handicapés. (article 2).

Cet arrêté du 25 mai 2016 s'applique aux marchés publics et aux contrats de concession pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel public à la concurrence ou un avis de concession est envoyé à la publication à compter de sa date d'entrée en vigueur, c'est-à-dire le 2 juin 2016.

❖ **REPRISE PROVISOIRE DES RELATIONS CONTRACTUELLES**

> Conseil d'Etat, 16 novembre 2016, *Société Opale Dmcc*, n° 401321

Dans le cadre de la résiliation anticipée d'un contrat de la commande publique, la reprise provisoire des relations contractuelles est possible dès lors que le requérant justifie, d'une part, d'une situation d'urgence et, d'autre part, d'atteintes graves et immédiates que la résiliation litigieuse est susceptible de porter à l'intérêt général, aux intérêts du requérant ou des tiers.

Dans sa décision du 16 novembre 2016, le Conseil d'Etat a précisé quels éléments devraient être pris en compte pour caractériser les atteintes graves et immédiates aux intérêts du requérant. A ce titre, il ne doit pas être seulement pris en compte la perte de revenus du requérant résultant de la décision de résiliation. Cette perte de revenus doit être mise en perspective avec « *sa situation financière et la menace pesant sur sa pérennité, notamment à son chiffre d'affaires global* ».

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ **TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPEENNE « CONCESSIONS »**

> 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. Éléments liés à la passation du contrat

• 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 collectivité. 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 antérieur, 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 supérieure à cinq ans doivent être justifiés par la nécessité d'amortir les investissements ou travaux de renouvellement, et ne doivent pas excéder « *le temps raisonnablement escompté par le concessionnaire pour qu'il amortisse les investissements réalisés pour l'exploitation des ouvrages ou services avec un retour sur les capitaux investis, compte tenu des investissements nécessaires à l'exécution du contrat* ».

Les textes reprennent, en matière d'eau potable et d'assainissement, le principe suivant lequel 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 en cas de restructuration du concessionnaire initial.

• 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.

❖ **LOI POUR UNE REPUBLIQUE NUMERIQUE**

> Loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique

La loi pour une République numérique a été publiée le 8 octobre 2016. Les dispositions les plus importantes concernant les concessions de service public sont les suivantes :

- Obligation pour le concessionnaire de fournir aux collectivités les données et bases de données indispensables à l'exécution du service en vue notamment de leur mise à disposition à titre gratuit à des fins de réutilisation à titre gratuit ou onéreux ;
- Obligation de communiquer au public les codes sources utilisés dans le cadre du service public sous réserve du secret industriel et commercial ;
- Obligations de transparence concernant les traitements algorithmiques mis en œuvre dans le cadre du service public ;
- Obligations très larges de publication des documents en lien avec le service public.

❖ **MODELE D'AVIS POUR LA PASSATION DES CONTRATS DE CONCESSION**

> Arrêté du 21 mars 2016 fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession

L'arrêté a été pris sur le fondement de l'article 14 du décret n° 2016-86 du 1^{er} février 2016 relatif aux contrats de concession, dit décret « *Concessions* ». Il détermine le contenu de l'avis de concession devant être publié dans le cadre de la procédure « *simplifiée* ».

Pour rappel, conformément à l'article 10 du décret « *Concessions* », les contrats éligibles à la procédure « *simplifiée* » sont ceux dont la valeur est inférieure ou égale au seuil européen (5 225 000 € HT) ou qui ont pour objet l'exploitation ou l'alimentation de réseaux fixes destinés à fournir un service au public dans le domaine de la production, du transport ou de la distribution d'eau potable.

L'article 2 de l'arrêté précise notamment qu'il n'est pas obligatoire de renseigner l'ensemble des rubriques du modèle européen pour les contrats relevant de l'article 10 du décret n° 2016-86 du 1^{er} février 2016, dont le seuil est inférieur ou égal au seuil européen ou qui ont pour objet l'exploitation ou l'alimentation de réseaux fixes destinés à fournir un service au public dans le domaine de la production, du transport ou de la distribution d'eau potable. Seules les rubriques mentionnées à l'article 1 de l'arrêté devront être renseignées :

- Nom et adresses
- Communication
- Intitulé
- Description des prestations
- Critères d'attribution
- Conditions de participation
- Date limite de remise des candidatures ou de réception des offres

Les rubriques qui ne seront pas renseignées dans l'avis de publicité ne seront pas facturées à la personne publique.

L'arrêté est entré en vigueur le 1^{er} avril 2016 et s'applique depuis cette date aux contrats pour lesquels une consultation est engagée ou un avis de concession est envoyé à la publication.

❖ **POSSIBILITE DE CONCLURE UNE DSP PROVISOIRE SANS PUBLICITE NI MISE EN CONCURRENCE EN CAS D'URGENCE**

> Conseil d'Etat, 4 avril 2016, Société Caraïbes Développement, n°396191

Le Conseil d'Etat a précisé que la conclusion d'un contrat provisoire de délégation de service public est possible, sans procédure de publicité et de mise en concurrence, si trois conditions cumulatives sont réunies :

- **L'urgence**, caractérisée par l'impossibilité imprévisible, soudaine et extérieure à la volonté de la personne publique, de faire poursuivre l'exécution du service public par son cocontractant ou par elle-même.
- **Un motif d'intérêt général** tenant à la continuité du service public ;
- **Une durée du contrat provisoire** ne dépassant pas le délai nécessaire à la mise en œuvre d'une procédure de publicité et de mise en concurrence en bonne et due forme ou pour organiser les conditions de la reprise du service en régie.

❖ POSSIBILITE DE CONCLURE UNE DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC MULTISERVICES

> **Conseil d'Etat, 21 septembre 2016, Communauté urbaine du Grand Dijon, n° 399656 et n° 399699**

Par un arrêt du 21 septembre 2016, le Conseil d'Etat a apporté une précision importante quant au périmètre d'une délégation de service public en considérant qu'une collectivité pouvait déléguer la gestion de plusieurs services « connexes » au sein d'un seul et unique contrat.

Le Conseil d'Etat juge ainsi que « ***qu'aucune disposition législative ni aucun principe général n'impose à la collectivité publique qui entend confier à un opérateur économique la gestion de services dont elle a la responsabilité de conclure autant de conventions qu'il y a de services distincts ; qu'elle ne saurait toutefois, sans méconnaître les impératifs de bonne administration ou les obligations générales de mise en concurrence qui s'imposent à elle, donner à une délégation un périmètre manifestement excessif ni réunir au sein de la même convention des services qui n'auraient manifestement aucun lien entre eux.*** »

Les deux limites sont donc les suivantes :

- la délégation ne doit pas avoir un périmètre excessif ;
- la délégation ne doit pas réunir en son sein des services qui n'ont aucun lien entre eux.

❖ QUALIFICATION ET INDEMNISATION DES BIENS RETOUR : LES BIENS DETRUIITS EN COURS DE CONTRAT RESTENT DES BIENS DE RETOUR MEME S'ILS SONT DEVENUS TECHNOLOGIQUEMENT INUTILES

> **Conseil d'Etat, 26 février 2016, Syndicat mixte de chauffage urbain la Défense, n°384424**

Au cours d'un contrat de concession, certains ouvrages avaient été détruits par une explosion, et seulement partiellement reconstruits. En fin de contrat, la personne publique concédante a saisi le juge pour être indemnisée de la valeur des biens détruits : en tant que biens de retour, ces derniers auraient en effet dû lui revenir gratuitement en fin de contrat.

La problématique était double :

- d'une part, la destruction des biens en cours de contrat, et leur reconstruction seulement partielle, qui privait l'autorité concédante de biens dont elle aurait normalement dû devenir propriétaire ;
- d'autre part, le fait que ces biens étaient devenus inutiles au service public du fait des avancées technologiques posait la question de savoir s'ils devaient malgré tout être indemnisés.

Dans un premier temps, le Conseil d'Etat a rappelé sa jurisprudence [Commune de Douai](#) (CE, 21 décembre 2012, n° 342788), aux termes de laquelle sont qualifiés de biens de retour tous les biens nécessaires au fonctionnement du service public. En conséquence, ces biens doivent en principe faire retour gratuitement à la personne publique en fin de contrat s'ils ont été amortis.

Concernant le caractère inutile des biens, le Conseil d'Etat a jugé que cela n'avait aucune incidence sur leur qualification de biens de retour, puisqu'ils ont été utiles au fonctionnement du service public à un moment donné. Le seul moyen de déroger à la règle du retour gratuit est d'inscrire une clause au contrat prévoyant expressément la reprise par le concessionnaire des biens perdant leur caractère nécessaire au service public.

Concernant l'indemnisation des biens détruits, le Conseil d'Etat a précisé qu'il importait alors de rechercher si le concédant avait entendu, au titre de ses pouvoirs dans l'exécution du contrat, renoncer à la reconstitution de ces biens.

❖ **INDEMNISATION DES FRAIS FINANCIERS EN CAS DE RESILIATION POUR MOTIF D'INTERET GENERAL**

> Conseil d'Etat, 11 mai 2016, Commune de Bordeaux, n° 383768

Dans une affaire relative à l'indemnisation du cocontractant suite à la résiliation pour motif d'intérêt général du contrat de partenariat du stade de Bordeaux, le Conseil d'Etat a expressément reconnu le caractère utile des frais financiers exposés par le titulaire du contrat.

A priori, lesdits frais financiers incluent les intérêts mais aussi les coûts de rupture ou de décalage des instruments de couverture de taux.

Il semble donc que le coût du financement des investissements puisse compter au titre du préjudice subi par le titulaire, de sorte qu'il pourrait prétendre en être indemnisé suite à la résiliation pour motif d'intérêt général.

Le principe ainsi posé rejoint la règle résultant [de l'article 56 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession](#), qui vise le cas d'annulation, de résolution ou de résiliation du contrat par le juge faisant suite au recours d'un tiers. Le principe est également posé pour les marchés de partenariat à l'article 39 de la loi « *Sapin II* », modifiant l'article 89 de l'ordonnance « *Marchés publics* ». Dans ces deux cas, en cas de résolution ou de résiliation du contrat, suite au recours d'un tiers, le titulaire du marché peut obtenir une indemnisation des dépenses utiles à l'acheteur, y compris les dépenses liées au financement.

MARCHES PUBLICS

❖ **ORDONNANCE N° 2015-899 DU 23 JUILLET 2015 RELATIVE AUX MARCHES PUBLICS**

1°/ Décret d'application n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés

2°/ Modification de l'ordonnance par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, dite « Loi Sapin II »

Les décrets d'application de l'[ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics](#) ont été publiés le 25 mars 2016 (1°). Le [décret n° 2016-360 du 25 mars 2016](#) concerne tous les marchés publics soumis à l'ordonnance, tandis que le [décret n° 2016-361](#) du même jour régit les marchés de défense et de sécurité.

Le décret d'application relatif à l'ensemble des marchés publics est entré en vigueur au 1^{er} avril 2016 et s'applique à l'ensemble des marchés publics pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à compter de cette date.

Le législateur est venu par la suite modifier l'ordonnance « *Marchés* » à l'occasion de la [loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique](#), dite « *Loi Sapin II* » (2°).

Les dispositions de la loi dite « *Sapin II* » ne sont applicables qu'aux marchés pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à la publication à compter du 10 décembre 2016.

1°/ Dispositions du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés

Les dispositions du décret « *Marchés* » ne sont applicables qu'aux marchés pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à la publication à compter du 1^{er} avril 2016.

Préparation du marché public

« **Sourçage** » – Le texte consacre la pratique du « *sourçage* » (article 4 du décret) en prévoyant des échanges et des études préalables avec les opérateurs économiques en amont de la passation d'un marché public. L'acheteur peut effectuer des consultations ou réaliser des études de marché, solliciter des avis ou informer les opérateurs économiques de son projet et de ses exigences dès lors que cette étape ne fausse pas la concurrence et l'égalité de traitement des candidats.

Marchés publics réservés – S'agissant des marchés publics réservés, le texte fixe la proportion minimale de travailleurs handicapés ou défavorisés employés par les opérateurs économiques pouvant en bénéficier à hauteur de 50% de leurs effectifs (article 13 du décret).

- **Passation**

Délai de réception des offres – Les délais de réception des candidatures et des offres sont réduits :

- pour les appels d'offres ouverts, le délai passe de 52 à 35 jours, et peut être ramené à 30 jours si les offres sont présentées par voie électronique ;
- pour les appels d'offres restreints, les procédures concurrentielles avec négociation, et de dialogue compétitif, ce délai est porté à 30 jours ;
- pour les procédures négociées avec mise en concurrence préalable, il n'est que de 15 jours.

Ces délais constituent des minima que les collectivités doivent adapter en fonction de la complexité du marché et du temps nécessaire aux opérateurs pour préparer leur candidature et leur offre.

Régularisation des offres irrégulières – Les acheteurs se voient reconnaître la faculté de demander une régularisation d'une offre irrégulière et/ou inacceptable. Dans les procédures d'appel d'offres et les procédures adaptées sans négociation, seules les offres irrégulières peuvent bénéficier d'une régularisation à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses. Dans les autres procédures, cette régularisation peut concerner aussi bien l'offre irrégulière que celle inacceptable, mais là encore à condition que l'irrégularité ne tienne pas au fait que l'offre soit anormalement basse.

- **Exécution**

Modification du marché en cours d'exécution – Les règles de modifications du marché en cours d'exécution sont très proches de celles applicables aux contrats de concession. On retrouve ainsi les mêmes trois hypothèses principales, à savoir :

- l'autorisation sans limitation de montant des modifications résultant de clauses de réexamen claires, précises et sans équivoque ;
- l'autorisation des modifications inférieures aux seuils européens publiés au JORF et à 10% du montant du marché initial pour les marchés publics de services et de fournitures ou à 15% du montant du marché initial pour les marchés publics de travaux ;
- l'autorisation des modifications non substantielles ;
- l'autorisation, dans une limite de 50% maximum du montant du marché, des modifications pour sujétions imprévues et prestations supplémentaires devenues nécessaires ;

2°/ Modifications apportées par la loi dite « Loi Sapin II » du 9 décembre 2016

- **Passation**

Suppression de l'obligation de recourir à une évaluation préalable – L'ordonnance marchés prévoyait l'obligation de recourir à une évaluation préalable, ayant « *pour objet de comparer les différents modes envisageables de réalisation du projet* » avant le lancement de la procédure, pour les marchés d'un montant supérieur à 100 millions d'euros H.T. La loi Sapin II supprime cette obligation, exceptée pour les marchés de partenariat, qui sont encore soumis à une évaluation préalable.

Allotissement – La loi Sapin II impose au pouvoir adjudicateur de motiver sa décision de ne pas allouer un marché.

Suppression de la possibilité de présenter des offres variables en fonction du nombre de lots susceptibles d'être attribués.

Possibilité d'examiner les offres avant les candidatures en appel d'offres ouvert – Le décret introduit également la possibilité, en appel d'offres ouvert, d'inverser l'examen des candidatures et des offres afin de permettre de ne contrôler que la candidature du soumissionnaire en tête de classement à l'issue de l'examen des offres.

Offres anormalement basses – Le pouvoir adjudicateur est dorénavant soumis à l'obligation de détection en amont, par tout moyen, des offres anormalement basses.

Critères d'attribution – Le décret permet de fixer des critères liés à l'innovation, à l'accessibilité, à la diversité, à la biodiversité, etc. Plus largement, la loi Sapin II prévoit que le pouvoir adjudicateur doit recourir à de multiples critères et non pas à un critère unique lié au prix du marché.

Interdiction de soumissionner des candidats – Dorénavant une déclaration sur l'honneur est une preuve suffisante pour que le candidat atteste qu'il ne se trouve pas dans un des cas d'interdiction de soumissionner mentionnés dans l'article 45 de l'ordonnance relative aux marchés publics.

Marchés de partenariat – Dès lors que l'acheteur confie la conception des ouvrages au titulaire du marché de partenariat, les conditions d'exécution du marché doivent comprendre l'obligation d'identifier une équipe de maîtrise d'œuvre chargée de la conception des ouvrages et du suivi de leur réalisation.

- **Exécution**

Fin anticipée d'un marché de partenariat – En cas de résolution ou de résiliation du marché, suite au recours d'un tiers, le titulaire du marché peut obtenir une indemnisation des dépenses utiles à l'acheteur, y compris les dépenses liées au financement.

❖ **RENSEIGNEMENTS ET DOCUMENTS JUSTIFICATIFS POUVANT ETRE DEMANDES AUX CANDIDATS AUX MARCHES PUBLICS**

> Arrêté du 29 mars 2016 fixant la liste des renseignements et des documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics

L'arrêté du 29 mars 2016 fixe la liste des renseignements et documents pouvant être demandés aux candidats sur le fondement de [l'article 50](#) du décret « *Marchés publics* ».

Il reprend en grande partie l'arrêté du 28 août 2006 qui fixait précédemment cette liste :

- s'agissant de la capacité économique et financière des candidats, l'arrêté de 2016 n'est que la reprise de ce qui était déjà prévu dans l'arrêté du 28 août 2006 : chiffre d'affaire, bilans,...
- s'agissant des capacités techniques et professionnelles des candidats, la liste des documents est enrichie par rapport à la version de 2006 : désormais peut notamment être exigée « *l'indication des mesures de gestion environnementale que le candidat pourra appliquer lors de l'exécution du marché public* ».

Autre nouveauté à signaler : les certificats de qualité doivent être fondés sur des normes européennes et délivrés par des organismes indépendants.

Pour ne pas porter atteinte à la concurrence, les collectivités doivent également accepter les certificats équivalents délivrés par des organismes établis dans d'autres Etats membres, et les « *mesures équivalentes* » lorsqu'un candidat est dans l'impossibilité d'obtenir les certificats dans les délais.

❖ **COMPLEMENTS D'INFORMATIONS RELATIFS A LA NOUVELLE REGLEMENTATION « MARCHES PUBLICS »**

> Avis relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse en matière de marchés publics

> Avis relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics

Deux avis spécifiques aux marchés publics ont été publiés le 27 mars 2016 pour préciser certains points de la nouvelle réglementation :

- l'un est relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse ;
- l'autre est relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics

❖ **REGULARITE D'UNE OFFRE MECONNAISSANT LE REGLEMENT DE CONSULTATION**

> Cour administrative d'appel de Bordeaux, 7 juillet 2016, n° 14BX02425

La cour administrative d'appel de Bordeaux, dans un arrêt du 7 juillet 2016, a rappelé qu'une offre est irrégulière si le soumissionnaire n'apporte pas tous les documents demandés dans le règlement de consultation, excepté le cas où l'absence des documents requis ne présente pas d'utilité dans l'appréciation de l'offre (CE, 22 décembre 2008, n°314244).

En l'espèce, la cour a estimé que si la visite d'un chantier est rendue obligatoire dans le règlement de consultation, le candidat peut ne pas l'effectuer s'il a déjà une connaissance approfondie du site en raison de l'exécution d'un marché antérieur opéré sur le même site, rendant objectivement sans intérêt une nouvelle visite. La cour considère dans ce cas que l'offre n'est pas irrégulière.

GESTION DES SERVICES D'EAU ET ASSAINISSEMENT

❖ **LA PARTICIPATION FINANCIERE A L'ASSAINISSEMENT COLLECTIF DANS LE CADRE DE LA CREATION D'UNE COMMUNE NOUVELLE**

> Loi n° 2016-1500 du 8 novembre 2016 tendant à permettre le maintien des communes associées, sous forme de communes déléguées, en cas de création d'une commune nouvelle

Les propriétaires des immeubles soumis à l'obligation de raccordement au réseau public de collecte des eaux usées publiques peuvent être soumis à une obligation de participation financière de l'assainissement collectif, au titre des dispositions de l'article L. 1331-1 du code de la santé publique.

Une loi du 8 novembre 2016 est venue préciser qu'en cas de création d'une commune nouvelle, les délibérations concernant les modalités de calcul de cette participation qui étaient en vigueur sur le territoire de chaque ancienne commune sont maintenues au titre de l'année de création de la commune nouvelle.

❖ **OBLIGATION DE FAIRE FIGURER LE PRIX DU LITRE D'EAU SUR LA FACTURE A COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2017**

> Arrêté du 28 avril 2016 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées

L'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées a été modifié de façon à mieux informer le consommateur sur le coût d'un litre d'eau.

Ainsi, les factures présenteront, d'une part le coût de l'abonnement, d'autre part, le prix du litre d'eau basé sur la seule consommation variable (abonnement exclu).

Cet arrêté modificatif est entré en vigueur le 1er janvier 2017.

❖ **LA COMPETENCE « ASSAINISSEMENT » INCLUT LA GESTION DES EAUX PLUVIALES**

> Note d'information relative aux incidences de la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République sur l'exercice des compétences « eau » et « assainissement » par les établissements publics de coopération intercommunale

Une note de la DGCL rappelle que désormais la compétence « *assainissement* » des communautés de communes est globale et non divisible. Auparavant, les communautés de communes pouvait exercer « *tout ou partie* » de la compétence assainissement.

La note précise également que la compétence « *assainissement* » que peuvent exercer les communautés de communes, d'agglomération, urbaines et les métropoles comprend la gestion des eaux pluviales.

Par conséquent, s'agissant de la gestion des eaux pluviales, les collectivités territoriales et leurs groupements compétents en matière d'assainissement « *sont dès à présent tenus d'assurer un service d'évacuation et de traitement des eaux pluviales. Il n'existe qu'une exception, pour les communautés de communes, autorisées jusqu'à la loi NOTRe à n'exercer qu'une partie de la compétence « assainissement* » ».

❖ **LIMITATION DE LA PART D'UN SERVICE DELEGUE QUE PEUT FINANCER UNE PETITE COMMUNE**

> **Conseil d'Etat, 12 février 2016, Associations « Avenir d'Alet » et « Collectif aletois gestion publique de l'eau », n° 375790**

[L'article L. 2224-2 du code général des collectivités territoriales](#) interdit aux communes de prendre en charge dans leur budget propre des dépenses au titre des services publics industriels et commerciaux ; seul l'usager doit contribuer au financement de ce service et assurer l'équilibre économique de cette activité. Cette interdiction n'est cependant pas applicable aux services de distribution d'eau et d'assainissement dans les plus petites collectivités dans lesquelles les coûts fixes sont plus difficiles à supporter pour l'usager.

Toutefois, cette dérogation est limitée. Le dernier alinéa de l'article L. 2224-2 précise en effet que « *lorsque le service a été délégué, la part prise en charge par le budget propre ne peut excéder le montant des sommes données au délégataire pour sujétions de service public et représenter une part substantielle de la rémunération de ce dernier* ».

Dans un arrêt du 12 février 2016, le Conseil d'État précise que cette règle limitative s'applique aux communes de moins de 3 000 habitants. Celles-ci ne peuvent donc pas subventionner un service industriel et commercial délégué au-delà du montant des sommes données au délégataire pour sujétions de service public, la subvention ne devant pas représenter une part substantielle de la rémunération de ce dernier.

❖ **LE SOLDE DU COMPTE ADMINISTRATIF DU BUDGET ANNEXE D'UN SPIC NE CONSTITUE PAS UN BIEN DEVANT ETRE TRANSFERE PAR UNE COMMUNE A UN EPCI**

> **Conseil d'Etat, 25 mars 2016, Commune de la Motte-Ternant, n°386623**

A l'occasion d'un transfert de sa compétence « *eau* » à un syndicat intercommunal, une commune avait mis à disposition de ce dernier l'ensemble des biens meubles et immeubles nécessaires au service public. Elle souhaitait également transférer à cette occasion le solde (déficiaire) de son budget annexe « *eau* » au syndicat.

Amené à interpréter les dispositions de [l'article L.5211-18 du code général des collectivités territoriales](#), qui prévoit que le transfert des compétences entraîne celui des biens, équipements et services publics nécessaires à leur exercice, le Conseil d'Etat a jugé que le solde du compte administratif du budget annexe d'un service public à caractère industriel ou commercial ne constitue pas un bien qui serait nécessaire à l'exercice de ce service public, ni un ensemble de droits et obligations qui lui seraient attachés.

Par conséquent, en l'espèce, le transfert du solde du compte administratif du budget annexe du service « *eau* » de la commune ne pouvait pas être imposé au syndicat.

❖ QUALIFICATION D'UN « EQUIVALENT LOGEMENT » POUR LA FACTURATION DES PARTS FIXES

> **Conseil d'Etat 27 octobre 2016, EURL Société d'exploitation de la maison de retraite d'Agosta Plage (SEMRAP) c/ le Ministère de l'économie et des finances, n° 383501**

Par un arrêt du 27 octobre 2016, le Conseil d'Etat indique que les chambres d'un Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) peuvent constituer un équivalent logement et à ce titre faire l'objet d'une part fixe par chambre.

Cela est possible dès lors que le nombre de chambre a une incidence directe sur l'étendue des besoins de l'établissement en matière d'assainissement et d'eau. Ainsi la prise en compte du nombre de chambre au sein de l'établissement est un critère pertinent permettant de garantir le caractère proportionné du montant de la redevance avec le coût du service rendu.

Il est en outre rappelé que la redevance doit « *garantir le caractère proportionné de celui-ci avec le coût du service rendu* ». Cette solution s'applique au cas d'espèce en matière de redevance d'assainissement et semble transposable aux redevances d'eau.

ENVIRONNEMENT

EAU POTABLE

❖ CONDITIONS D'AGREMENT DES LABORATOIRES

> **Arrêté du 5 juillet 2016 relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation de prélèvements**

Un arrêté du 5 juillet 2016 procède à une mise à jour des conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux. La nouvelle liste des laboratoires agréés sera publiée sur le site internet du ministère chargé de la santé ; les agréments en cours restent en vigueur ; l'agrément peut être délivré pour un ou plusieurs paramètres. Il est délivré pour 5 ans maximum. L'ANSES ou l'ASN intervient avec avis préalable selon les paramètres. Le laboratoire doit être accrédité COFRAC ou par un organisme équivalent. Les listes de catégories de prélèvements et de paramètres d'analyses des eaux sont modifiées en annexe, ce qui affecte les laboratoires et le coût de ces analyses.

ASSAINISSEMENT

❖ LA MISE EN CONFORMITE DES OPERATIONS D'IRRIGATION A PARTIR D'EAUX USEES REPORTEE A 2019

> **Arrêté du 26 avril 2016 modifiant l'arrêté du 2 août 2010 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts**

Un arrêté interministériel a reporté à 2019 la mise en conformité des installations existantes avec le cadre réglementaire applicable à la réutilisation des eaux usées traitées (REUT) pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts. Cette mise en conformité était initialement prévue pour le 4 juillet 2016.

Pour rappel, le cadre juridique de l'utilisation des eaux usées traitées est fixé par l'arrêté du 2 août 2010 modifié par l'arrêté du 25 juin 2014.

COMMUN EAU POTABLE ET ASSAINISSEMENT

❖ ARTICULATION ENTRE LES AUTORISATIONS D'URBANISME ET LES AUTORISATIONS ENVIRONNEMENTALES

> Ordonnance n°2016-354 du 25 mars 2016 relative à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du code de l'environnement
> Décret n°2016-355 du 25 mars 2016 relatif à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du Code de l'environnement

L'ordonnance relative à l'articulation des procédures d'autorisation d'urbanisme avec diverses procédures relevant du code de l'environnement et son décret d'application coordonnent les procédures de délivrance des permis de construire, des permis de démolir, des permis d'aménager et des décisions prises sur les déclarations préalables, avec, d'une part, les procédures de déclaration et d'autorisation attachées à la police de l'eau et, d'autre part, les dérogations à l'interdiction d'atteintes aux espèces protégées.

- Toutes les autorisations d'urbanisme (permis de construire, d'aménager etc.) seront subordonnées à l'obtention des autorisations environnementales adéquates (police de l'eau notamment)

L'ordonnance insère deux nouveaux articles dans le code de l'urbanisme afin d'introduire un différé d'exécution des autorisations d'urbanisme à la satisfaction des formalités environnementales en matière de police de l'eau et de préservation des espèces protégées. Le décret prévoit en conséquence que le demandeur indique dans sa demande d'autorisation d'urbanisme si son projet est soumis à ce type de formalités.

- L'articulation de l'autorisation unique AU-IOTA avec les autorisations d'urbanismes est modifiée

L'obligation de dépôt simultané des demandes d'autorisation d'urbanisme et d'Autorisation Unique - Installations, ouvrages, travaux et activités (« AU-IOTA ») est en particulier supprimée. Il est également précisé que le différé de travaux à l'obtention de l'AU-IOTA ne concerne pas les permis de démolir. Dès lors que la démolition n'a pas d'incidences sur les intérêts protégés par l'autorisation unique au titre du code de l'environnement ou du code forestier, les permis de démolir peuvent être mis en œuvre sans attendre.

Enfin, l'ordonnance prévoit d'appliquer aux permis d'aménager la disposition dérogatoire du droit commun selon laquelle les permis peuvent être accordés sans attendre l'autorisation de défricher.

❖ PARTICIPATION DU PUBLIC DANS LES DECISIONS A CARACTERE ENVIRONNEMENTAL

> Ordonnance n° 2016-1060 du 3 août portant réforme de procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement

Une ordonnance du 3 août 2016 vise à renforcer l'effectivité de la participation du public au processus d'élaboration des décisions pouvant avoir une incidence sur l'environnement et à moderniser les procédures de concertation. Le but est de « *faire en sorte que le processus d'élaboration des projets soit plus transparent et l'effectivité de la participation du public à cette élaboration mieux assurée* ». Elle répond en cela à une insuffisance de transposition de la directive 2014/52/UE relative à l'évaluation environnementale des projets pointée par un avis motivé de la Commission européenne de mars 2015.

Les principaux apports de cette réforme sont les suivants :

- Elle vise à favoriser la consultation du public en amont de la décision. Le maître d'ouvrage devra indiquer les mesures qu'il juge nécessaire de mettre en place afin de prendre en compte les enseignements de la concertation (nouvel article L. 121-16 du code de l'environnement). L'initiative de la concertation revient en premier lieu à la personne responsable du plan ou programme ou au maître d'ouvrage du projet, puis à l'autorité compétente le cas échéant. A défaut, un droit d'initiative citoyenne est ouvert au public afin de demander au préfet d'organiser la concertation préalable (nouvel article L. 121-17 du code de l'environnement) mais uniquement pour les projets publics ou privés mobilisant des financements publics importants et soumis à déclaration d'intention.

- Le dialogue environnemental est démocratisé en renforçant les procédures destinées à assurer l'information et la participation du public. Les droits conférés au public sont :

*1° D'accéder aux informations pertinentes permettant sa participation effective ;
2° De demander la mise en œuvre d'une procédure de participation [...];
3° De disposer de délais raisonnables pour formuler des observations et des propositions ;
4° D'être informé de la manière dont il a été tenu compte de ses observations et propositions dans la décision d'autorisation ou d'approbation.*

L'accès aux informations pertinentes est un droit de même que le droit de bénéficier de délais raisonnables. Ces délais sont généralement compris entre 15 jours et 3 mois, sachant que le public doit être informé au moins 15 jours à l'avance d'une procédure de participation. Pour les projets, la participation du public permet également le cas échéant de discuter de solutions alternatives.

- La dématérialisation de l'enquête publique est généralisée : le nouvel art L. 123-10 du code de l'environnement pose le principe d'une information du public par voie dématérialisée mais l'affichage, et, selon l'importance du projet, la publication locale de l'avis d'enquête publique, restent obligatoires. Le dossier d'enquête publique est mis en ligne mais demeure disponible sur support papier pendant toute la durée de l'enquête. Un accès gratuit au dossier est également garanti par l'accès à un ou plusieurs postes informatiques dans un lieu ouvert au public (nouvel article L. 123-12 du code de l'environnement). L'avis d'enquête publique informe le public sur l'ensemble des données concernant l'enquête, et notamment les adresses internet et les lieux où le dossier peut être consulté en ligne et sur support papier, ainsi que l'adresse du site internet du registre dématérialisé le cas échéant.

Pour tout autre document ou avis en matière environnementale joint au dossier d'enquête (par exemple une étude d'impact), l'avis indique l'adresse du site internet ainsi que les lieux où ces documents peuvent être consultés. Le public peut faire parvenir ses observations et propositions par courrier électronique au commissaire-enquêteur de façon systématique, et celles-ci sont accessibles sur un site internet désigné par voie réglementaire (article L. 123-13 I du code de l'environnement).

❖ **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.

❖ **REFORME DE L'EVALUATION ENVIRONNEMENTALE**

> Ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme de procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement

> Décret n° 2016-1110 du 11 août 2016 relatif à la modification des règles applicables à l'évaluation environnementale des projets, plans et programmes

Une ordonnance et un décret publiés en août 2016 réforment l'évaluation environnementale en visant à achever la transposition de la directive 2011/92/UE sur l'évaluation des incidences de certains projets publics et privés sur l'environnement, telle que modifiée par la directive 2014/52/UE du 16 avril 2014.

Les grands principes de cette réforme :

1. Une approche par projet et non par procédure. La notion de projet est définie sans appel à la notion de « *programme de travaux* »
2. Les projets sont redistribués entre ceux soumis à évaluation environnementale de manière systématique et ceux soumis à évaluation environnementale au cas par cas, et ce, dans le sens d'une augmentation du nombre de projets relevant de la deuxième catégorie ;
4. Les projets innovants seront systématiquement soumis à une procédure d'examen cas par cas ;
5. Le contenu des mesures compensatoires que doit décrire l'étude d'impact est précisé ;
6. L'étude d'impact devra présenter un « scénario de référence » et un aperçu de l'évolution probable de l'environnement en l'absence de mise en œuvre du projet
7. L'étude d'impact devra décrire la vulnérabilité du projet au changement climatique ;
8. Le document d'évaluation environnementale doit être soumis avant autorisation du projet, pour avis, à la consultation des collectivités territoriales et de leurs groupements en sus de l'autorité environnementale ;
9. Des procédures communes ou coordonnées d'évaluation environnementales sont organisées, entre projets ou entre projets et documents de planification.

❖ **ADOPTION DE LA LOI BIODIVERSITE**

> Loi n° 2016-1087 du 8 août 2016 pour la reconquête de la biodiversité, et de la nature et des paysages

La loi dite « biodiversité », adoptée le 8 août 2016, comporte trois nouveautés : la reconnaissance du préjudice écologique, le principe de non-régression du droit de l'environnement et celui de la compensation des atteintes à l'environnement. La création de l'Agence française pour la biodiversité (AFB) est également à retenir.

❖ **LES NOUVEAUX SCHEMAS REGIONAUX D'AMENAGEMENT, DE DEVELOPPEMENT DURABLE ET D'EGALITE DES TERRITOIRES**

> Décret 2016-1071 du 3 août 2016 relatif au schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires

Un décret du 3 août 2016 précise les modalités de mise en œuvre du nouveau schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires, dans la lignée de la loi du 7 août 2015, dite loi « *NOTRe* », et des compétences de la région.

Ce schéma vise les infrastructures de transport, les objectifs en matière de climat, d'air et d'énergie, la biodiversité.

Il comporte également les objectifs en matière de gestion et de prévention des déchets : le document fera apparaître les installations à fermer ou à adapter, les Installations de stockage de déchets non dangereux (« ISDND ») envisagées et dont la nécessité doit être justifiée, les conditions dans lesquelles il est possible de déroger à la hiérarchisation des modes de traitement, ainsi qu'une limite aux capacités annuelles d'élimination des déchets non dangereux, non inertes pour les installations nouvelles ou en extension.

❖ **PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES**

> Arrêté du 28 juin 2016 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

De nouvelles substances avaient été ajoutées à la liste de polluants à prendre en compte pour établir l'état chimique des masses d'eau de surface en application de la directive cadre européenne sur l'eau. Pour ces substances les normes de qualité environnementales (NQE) doivent être prises en compte à partir du 22 décembre 2018 mais elles ne devront désormais être respectées qu'à compter du 22 décembre 2027.

❖ **INSTALLATIONS CLASSEES**

> Instruction du 24 novembre 2016, NOR : DEVP1632866N, relative au plan pluriannuel de contrôle (PPC) de l'inspection des installations classées

Une instruction en date du 24 novembre 2016 modifie le régime de du plan pluriannuel de contrôle en indiquant que désormais, l'inspection des installations classées pourra effectuer des visites relatives à la santé et la sécurité au travail en carrières ou par les équipements sous pression ou les produits chimiques.

L'inspection pourra également prendre en compte l'organisation de l'installation et les résultats des précédentes inspections.

Enfin, il sera possible au niveau régional de réduire la fréquence des contrôles des installations classées.

DROIT DE LA CONSOMMATION

❖ **RELATIONS COMMERCIALES ET PRATIQUES RESTRICTIVES DE CONCURRENCE**

> Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique

La loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, loi dite « Sapin II », comporte également une série de mesures modifiant le droit de la concurrence et le droit des sociétés.

Parmi l'ensemble de ces mesures il y a notamment lieu de relever que le non-respect des délais maximum de paiement des fournisseurs peut être sanctionné par une amende administrative d'un montant relevé à 2 millions d'euros. Il est désormais obligatoire pour le juge de publier la décision de sanction.

Il est dorénavant possible de conclure des conventions pour 2 ou 3 ans entre distributeur et fournisseur. Auparavant les distributeurs et les fournisseurs devaient conclure une convention chaque année. Toute société anonyme cotée sur un marché réglementé ou de taille significative (bilan ou chiffre d'affaires net supérieur à 100M€ et nombre de salarié supérieur à 500 comme SUEZ Eau France notamment) est tenue de faire figurer dans son rapport de gestion certaines informations sociales et environnementales.

De nouvelles pratiques restrictives de concurrences sont identifiées:

- la participation non justifiée par un intérêt commun et sans contrepartie proportionnée à une opération de promotion commerciale (était uniquement visée auparavant une opération d'animation commerciale) et la rémunération de services rendus par une centrale internationale regroupant des distributeurs, constitue un avantage quelconque ne correspondant à aucun service commercial effectivement rendu ou manifestement disproportionné au regard de la valeur du service rendu ;
- il est interdit pour un partenaire commercial d'imposer une clause de révision de prix ou de renégociation de prix qui ferait référence à un (ou plusieurs) indice(s) public(s) qui serai(en)t sans rapport direct avec les produits (ou les prestations de services) concernés par le contrat. Ainsi, les parties seront tenues à l'avenir de choisir avec attention l'indice basant la révision du prix, pour qu'il soit cohérent avec les produits ou services fournis ;
- il est interdit pour une partie d'imposer des pénalités de retard de livraison à son partenaire, lorsque ce retard de livraison est dû à un cas de force majeure.

Les sanctions liées aux pratiques restrictives de concurrence ont été renforcées. L'amende civile est relevée à 5 millions d'euros et devra être obligatoirement publiée.

LOI DE PROGRAMMATION MILITAIRE

> Arrêté du 17 juin 2016 fixant les règles de sécurité et les modalités de déclaration des systèmes d'information d'importance vitale

Publication de l'arrêté du 17 juin 2016 fixant les règles de sécurité et les modalités de déclaration des systèmes d'information d'importance vitale et des incidents de sécurité relatives au secteur d'activité d'importance vitale « gestion de l'eau » en application du code de la défense. Il détaille des règles applicables aux Points d'Importance Vitale ainsi que les délais de mise en œuvre. »

7.2 Méthode d'élaboration des 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.
- La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.
- Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :
 - La première de ces particularités est la mutualisation des moyens, en personnel et matériel, dont se dote une entreprise délégataire pour gérer rationnellement les divers services, souvent nombreux, qui lui sont confiés.
 - La seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

ORGANISATION DE LA SOCIÉTÉ

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

L'organisation de Suez Eau France en 2016 s'appuie sur l'Entreprise Régionale qui est l'unité de base.

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 Suez Eau France.

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.

LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

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

Eléments directement imputés par contrats

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

Suite à la mise en place du nouveau Système d'Information clientèle Odyssée, le CA des clients mensualisés est comptabilisé aussi bien pour la facture annuelle sur relevé que pour les factures intermédiaires sur estimation, ce qui n'était pas le cas précédemment (comptabilisation uniquement lors de la facture annuelle sur relevé et non comptabilisation des prélèvements mensuels).

L'année du changement de système d'information peut engendrer la comptabilisation de 18 mois de CA pour les clients mensualisés. Afin de rendre une vision économique cohérente entre les produits et charges de l'année et ne pas fausser les répartitions de charge à la valeur ajoutée, nous avons procédé au retraitement du CA des clients mensualisés pour ne conserver que le CA relatif aux 12 derniers mois. Sur la durée du contrat, le CA des clients mensualisés inscrit dans les CARE correspondra bien au CA facturé.

Compte tenu des contraintes techniques, ce retraitement a été uniquement réalisé pour le CA propre au délégataire, sachant que la part tiers (Collectivités et autres organismes) est neutre en terme de résultat (produits = charges).

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

Eléments affectés sur une base technique

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

Charges indirectes

Les frais généraux locaux

- Les frais généraux locaux de 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 Suez Eau France.

La contribution des services centraux et recherche

- La contribution des services centraux et recherche est répartie sur l'ensemble des activités de la société, et ses filiales. La quote-part relative aux 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.

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.

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.

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.

Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

d. investissements incorporels.

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation.

Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

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

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

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

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

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

Charges domaine privé

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

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

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

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

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

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

Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

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

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

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

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

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 2,48%.

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

Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à -0,32% (0,18% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif)).

APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

IMPÔT SUR LES SOCIETES

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

Le calcul normatif de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 1.1 % de taux d'IS supplémentaire. L'IS s'entend hors effet CICE minoré dans les comptes sociaux .

Le taux applicable est de 33,33%.

ANNEXES

A1 - Clés reposant sur des critères physiques

Produits et Charges d'exploitation	Clé
Autres produits affermage 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

Une semaine de sensibilisation régionale à la prévention routière à l'occasion de la journée mondiale de la sécurité du 28 avril 2016

La sécurité des collaborateurs en entreprise est une priorité pour Eau France. En Occitanie, nous avons évenementialisé une des actions prioritaires à l'occasion de la journée mondiale de la sécurité: la prévention du risque routier. 630 collaborateurs ont été sensibilisés durant une semaine aux risques liés à la vitesse, l'alcool, le téléphone, la fatigue et le non-respect du code de la route.

En partenariat avec la sécurité routière, les collaborateurs ont reçu chaque jour des liens vers des contenus officiels on line, audiovisuels et chiffrés de la Sécurité routière.

Le 28 avril, Philippe Montay, journaliste Radio France et Joëlle de Villeneuve, membre du COMEX Eau France ont réuni les collaborateurs pour aborder ensemble cette thématique et échanger avec eux.

Au final, la journée mondiale de la sécurité en 2016 chez SUEZ, ce sont 5 jours de sensibilisation de 630 collaborateurs à 5 risques routiers !

7.4 Annexe 4 : Interventions sur les réseaux du Syndicat du Bas Languedoc

INTERVENTIONS SUR LES RESEAUX DU SYNDICAT DU BAS LANGUEDOC :

7.5 Annexe 5 : Détail des branchements en 2016

Détail des branchements en 2016.

7.6 Annexe 6 : Travaux réalisés par le Syndicat du Bas Languedoc

7.7 Annexe 7 : Liste compteurs Télérelève renouvelées



Prêts pour la révolution de la ressource