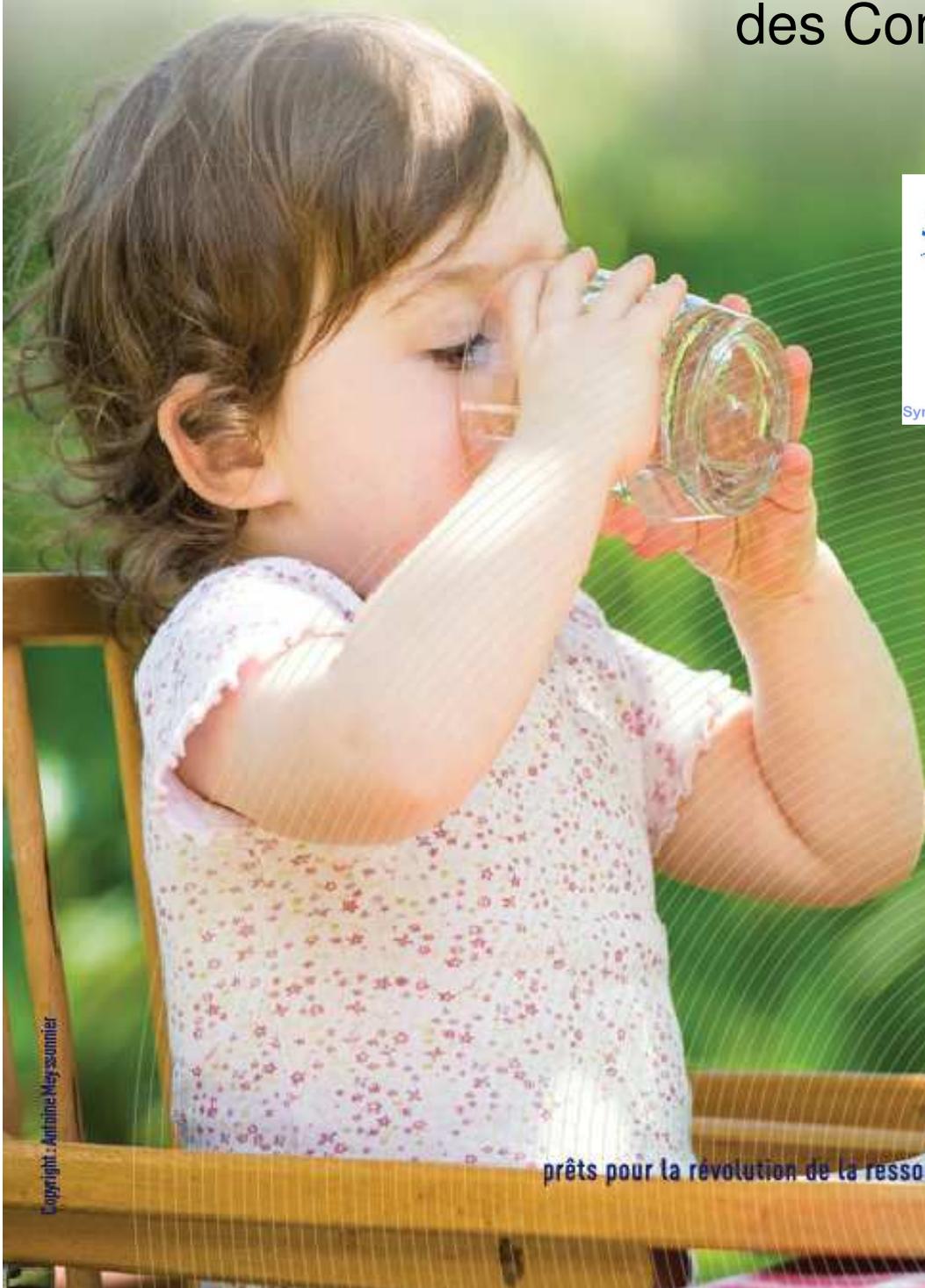


# service de l'eau

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

BAS LANGUEDOC (SIAE)

Syndicat Intercommunal  
des Communes du Bas  
Languedoc





# Sommaire

<b>1</b>	<b>  Synthèse de l'année .....</b>	<b>5</b>
1.1	L'essentiel de l'année .....	7
1.2	Les chiffres clés.....	14
1.3	Les indicateurs de performance.....	16
1.3.1	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	17
1.3.2	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSP.....	19
1.3.3	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	20
1.4	Les évolutions réglementaires .....	21
1.5	Les perspectives .....	23
<b>2</b>	<b>  Présentation du service .....</b>	<b>25</b>
2.1	Le contrat .....	27
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat.....	28
2.2.1	L'organisation spécifique pour votre contrat.....	28
2.2.2	La gestion de crise.....	32
2.2.3	La relation clientèle.....	32
2.3	L'inventaire du patrimoine .....	34
2.3.1	Les biens de retour.....	34
2.3.2	Les biens de reprise .....	42
<b>3</b>	<b>  Qualité du service.....</b>	<b>43</b>
3.1	Le bilan hydraulique .....	45
3.1.1	Les volumes prélevés .....	45
3.1.2	Les volumes d'eau potable produits.....	46
3.1.3	Les volumes mis en distribution .....	47
3.1.4	Les volumes consommés autorisés .....	47
3.1.5	La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007).....	50
3.2	La qualité de l'eau .....	52
3.2.1	Le contrôle de la qualité de l'eau.....	52
3.2.2	Le programme ARS.....	52
3.2.3	Le plan vigipirate .....	52
3.2.4	La ressource.....	53
3.2.5	La production.....	55
3.2.6	La distribution .....	57
3.3	Le bilan d'exploitation .....	60
3.3.1	La consommation électrique .....	60
3.3.2	La consommation de produits de traitement.....	62
3.3.3	Les contrôles réglementaires.....	62
3.3.4	Le nettoyage des réservoirs.....	65
3.3.5	Les autres interventions sur les installations .....	66
3.3.6	Les interventions sur le réseau de distribution .....	71
3.3.7	La recherche des fuites.....	73
3.3.8	Les interventions en astreinte .....	74
3.4	Les autres missions du service .....	75
3.4.1	Le géoréférencement.....	75
3.5	Le bilan clientèle.....	76
3.5.1	ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle .....	76
3.5.2	Le nombre de clients .....	76
3.5.3	Les volumes vendus .....	81
3.5.4	La typologie des contacts clients .....	85
3.5.5	Les principaux motifs de dossiers clients .....	85
3.5.6	L'activité de gestion clients .....	86
3.5.7	La relation clients.....	86
3.5.8	L'encaissement et le recouvrement.....	90
3.5.9	Le fonds de solidarité.....	91
3.5.10	Les dégrèvements.....	91
3.5.11	La mesure de la satisfaction client .....	92

3.5.12	Le prix du service de l'eau potable.....	93
3.5.13	Les autres tarifs .....	97

## **4 | Comptes de la délégation ..... 99**

4.1	Le CARE.....	101
4.1.1	Le CARE .....	102
4.1.2	Le détail des produits.....	103
4.1.3	La présentation des méthodes d'élaboration.....	104
4.2	Les reversements.....	105
4.2.1	Les reversements à la collectivité.....	105
4.2.2	Les reversements à l'Agence de l'Eau .....	105
4.2.3	Les reversements de T.V.A.....	106
4.3	La situation des biens et des immobilisations.....	107
4.3.1	La situation sur les installations.....	107
4.3.2	La situation sur les canalisations .....	109
4.3.3	La situation sur les branchements.....	110
4.3.4	La situation sur les compteurs .....	111
4.3.5	La situation sur les équipements de télérelève.....	112
4.4	Les investissements contractuels .....	114
4.4.1	Le renouvellement .....	114
4.4.2	Les travaux neufs du domaine concédé.....	114

## **5 | Votre délégataire ..... 117**

5.1	Notre organisation .....	120
5.1.1	La Région.....	120
5.1.2	Nos moyens logistiques.....	122
5.1.3	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	124
5.2	La relation clientèle .....	125
5.2.1	La gestion des courriers.....	125
5.2.2	Le site internet et l'information client .....	125
5.2.3	L'entité de gestion client .....	127
5.3	Notre démarche développement durable.....	128
5.4	Nos offres innovantes.....	131
5.4.1	Notre organisation VISIO.....	131
5.5	Nos actions de communication .....	133
5.5.1	Les actions de communications pour SUEZ eau France.....	133

## **6 | Glossaire ..... 135**

## **7 | Annexes ..... 147**

7.1	Synthèse Réglementaire.....	149
7.2	Méthode d'élaboration des CARE.....	160
7.3	Faits marquants sur l'entreprise régionale.....	169
7.4	Annexe 4 : Interventions sur les réseaux du Syndicat du Bas Languedoc 170	
7.5	Annexe 5 : Détail des branchements en 2017 .....	171
7.6	Annexe 6 : Travaux réalisés par le Syndicat du Bas Languedoc .....	179

# 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 2016 : 42 568 clients / en 2017 : 45 508 clients.**

### TELERELEVE

Ce sont 42 513 compteurs télé relevés qui ont été installés depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014 sur un objectif de 45 508 clients.

Les compteurs de la commune de VIAS sont en cours de déploiement.

## SERVICE RESEAUX

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

**1 casse DN 700 FLORENSAC** du 10 novembre 2017 (photos ci-dessous)



## Casse DN 600 le 19 décembre à BALARUC



Casse par un poids lourd à Mireval le 24 mai



## SERVICE USINES

### MONTAGNAC Forage : mise en sécurité de l'accès au local



### BOUZIGUES Station CLAVADE : mise en sécurité de l'accès aux baches



**GIGEAN Réservoir : installation de caillebotis**



**VILLEVEYRAC Station Jolimont : opération de maintenance préventive avec resserrage des connexions**



**BOUZIGUES Réservoir Garrigues : renouvellement trappe accès réservoir**



## 1.2 Les chiffres clés



**45 508** clients desservis

**831,7 km** de réseau de distribution d'eau potable



**2,091 € TTC/m<sup>3</sup>** sur la base de la facture 120 m<sup>3</sup> au 1<sup>er</sup> janvier 2018

**98,8 %** de conformité sur les analyses bactériologiques



**98,8 %** de conformité sur les analyses physico-chimiques

**83** réparations fuites sur canalisations



**17 858 946 m<sup>3</sup>** d'eau facturée

**86,43%** de rendement du réseau de distribution



**21 405 585 m<sup>3</sup>** mis en distribution sur le réseau d'eau potable dans l'année

**306** réparations fuites sur branchements



**49 210** compteurs dont **48 695** compteurs clients

---

**51 811** primes fixes

**45 544** compteurs ouverts en service

## 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 m<sup>3</sup> sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
  - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
  - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

### Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

Pour chaque donnée et indicateur nous avons évalué le degré de fiabilité (A pour "très fiable", B pour "fiable" et C pour "peu fiable") calculé selon la méthodologie préconisée dans la circulaire ministérielle n°12/DE du 28 avril 2008. A défaut d'indication, le degré de fiabilité doit être considéré comme étant de qualité A pour "très fiable".

La définition et le mode de calcul de chaque donnée et indicateur de performance peuvent être consultés sur le site <http://www.services.eaufrance.fr/indicateurs>  
Le détail du calcul de certains indicateurs est reporté en annexe.

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

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



Indicateurs du décret du 2 mai 2007				
Thème	Indicateur	2017	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	52 080	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements)	831,7	km	A
Tarifcation	D102.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,091	€ TTC/m <sup>3</sup>	A
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	98,8	%	A
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	98,8	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	86,43	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	103	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable	0,85	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau	100	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	11,68	m <sup>3</sup> /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	9,57	m <sup>3</sup> /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	115	Nombre	A
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	-4 757,44	Euros par m <sup>3</sup> facturés	A

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

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2017	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	0	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	2	jours	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	91,07	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	11,98	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	1,86	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	1,6	%	A

### 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	2017	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur FP2E	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

## 1.4 Les évolutions réglementaires

### ACTUALITE MARQUANTE

- Mise en œuvre de la dématérialisation des marchés publics et des contrats de concession : arrêté du 29 mars 2017 modifiant l'arrêté du 25 mai 2016 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution de marchés publics et de contrats de concession et arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique
- Modification du décret « Marchés publics » : décret n° 2017-516 du 10 avril 2017 portant diverses dispositions en matière de commande publique
- Participation du public dans les décisions à caractère environnemental et réforme de l'évaluation environnementale : décret n° 2017-626 du 25 avril 2017 relatif aux procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement et modifiant diverses dispositions relatives à l'évaluation environnementale de certains projets, plans et programmes.
- Assouplissement des conditions du transfert de la compétence GEMAPI au profit des établissements publics de coopération intercommunale : loi n° 2017-1838 du 30 décembre 2017 relative à l'exercice des compétences des collectivités territoriales dans le domaine de la gestion des milieux aquatiques et de la prévention des inondations

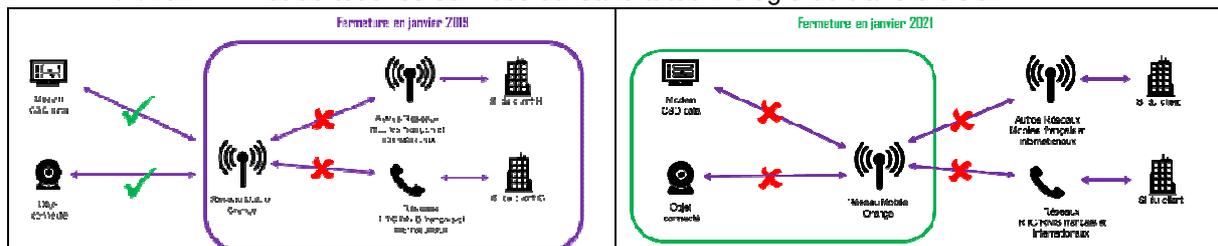
La liste détaillée des principaux textes réglementaires parus dans l'année et classés par thématique (services publics, marchés publics, eau potable...) est jointe en annexe.

### Télécommunications : Arrêt des services de transport de données utilisant la norme GSM (2G)

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

L'arrêt de ce service interviendra en deux étapes :

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



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

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

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



## 1.5 Les perspectives

### Travaux à prévoir par le Syndicat sur les usines

- 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.

Renforcement de la sécurité (informatique et technique) sur les sites PIV (en cours).

### Travaux à prévoir par le Syndicat sur le réseau

- Diagnostic des forages de la station de Florensac ;
- Etude pour diversifier la ressource du Syndicat du Bas Languedoc.
- 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.
- 300ml ont été renouvelé sur l'ancienne canalisation DN 350 de [Lavérune](#) à [St Jean de Védas](#). Il reste encore environ 800ml à renouveler.
- Renouvellement de la canalisation DN 250 de Issanka à Lavérune
- Réhabilitation de la canalisation diamètre 700 entre [Balaruc](#) et [Sète](#) (projet siphon).
- Projet de 31 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 service de l'eau potable du Syndicat du Bas Languedoc est délégué à SUEZ Eau France 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.

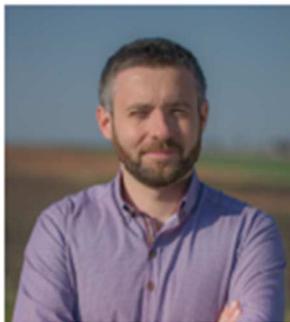
SUEZ Eau France assure l'exploitation, l'entretien et le renouvellement des biens dans le respect des dispositions contractuelles.

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 Délégué. 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 Délégué. 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.

## 2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

### 2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

L'agence Thau Méditerranée  
présentation



**Grégory COLLET**  
Directeur d'Agence Territoriale

L'agence

## Thau Méditerranée

L'agence Thau Méditerranée, implantée à Agde dans l'Hérault, est une véritable entreprise locale, attentive aux besoins de ses clients et des usagers. Présentes depuis plusieurs années, les équipes connaissent bien les spécificités de ces territoires et sont attachées à la notion de continuité du service public de l'eau et de l'assainissement.

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

- **Techniques**, en raison de l'important linéaire de réseau et des nombreux ouvrages intermédiaires, avec en ligne directrice la qualité de l'eau en tous points de distribution, le rendement de réseau et la performance de l'assainissement,
- **Environnementaux et touristiques**, avec 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.

**76 271**  
clients desservis  
en eau potable

**75**  
contrats eau et  
assainissement

**60 169**  
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

76 271 clients en eau potable  
1 000 km de réseau d'eau potable  
25 stations de production  
43 réservoirs  
23 surpresseurs / reprise  
120 points de mesure  
32 223 326 m<sup>3</sup> produits

#### ASSAINISSEMENT

60 169 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 m<sup>3</sup> épurés  
1 sécheur à Agde



Sécheur à 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 Marseillan



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 HUËT**  
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



**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 CHAUXEAU**  
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 :

- 59 véhicules utilitaires,
- 8 véhicules de service,
- 12 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.

### 2.2.2 La gestion de crise

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

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

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

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

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

### 2.2.3 La relation clientèle

#### • L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, le Centre de Relation Clientèle basé à 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 Délégué :

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

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

### 2.3.1 Les biens de retour

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

- LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT**

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

<b>Inventaire - Equipement et Génie Civil</b>		
<b>Type de site</b>	<b>Communes</b>	<b>Capacité</b>
<b>Captages</b>	12 à Florensac	450m <sup>3</sup> /h chacun
	2 à Pinet	50m <sup>3</sup> /h chacun
	Boulidou	180m <sup>3</sup> /h
	Olivet	300m <sup>3</sup> /h
	Montagnac	2 X 70m <sup>3</sup> /h
	Bessilles	60m <sup>3</sup> /h
	Vias Village	60m <sup>3</sup> /h et 70m <sup>3</sup> /h
	Vias Plage	90m <sup>3</sup> /h et 5090m <sup>3</sup> /h
<b>Usines de production</b>	Florensac*	6 000m <sup>3</sup> /h
	Pinet	2 X 52m <sup>3</sup> /h
	Boulidou	180m <sup>3</sup> /h
	Le Touat (Pignan)	300m <sup>3</sup> /h
	Montagnac	140m <sup>3</sup> /h
	Bessilles	60m <sup>3</sup> /h
	Fabregues UTEP	1250m <sup>3</sup> /h
	Vias Plage	300m <sup>3</sup> /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 :

<b>Inventaire - Equipement et Génie Civil</b>		
<b>Type de site</b>	<b>Communes</b>	<b>Capacité</b>
<b>Réservoirs</b>	Agde Mont Saint Loup	20 000m <sup>3</sup>
	Balaruc	15 000m <sup>3</sup>
	Bouzigues Bâche reprise	500m <sup>3</sup>
	Bouzigues haut service	250m <sup>3</sup>
	Cournonsec neuf	500m <sup>3</sup>
	Cournonsec ancien	150m <sup>3</sup>
	Cournonterral Sainte Cécile	4 500m <sup>3</sup>
	Cournonterral Fertalière	500m <sup>3</sup>
	Fabrègues la Gardiole	10 000m <sup>3</sup>
	Fabrègues Autoroute	500m <sup>3</sup>
	Florensac bâche	700m <sup>3</sup>
	Gigean autoroute	1500m <sup>3</sup>
	Loupian sur tour	500m <sup>3</sup>
	Loupian la Garrigue	350m <sup>3</sup>
	Marseillan sur tour	1500m <sup>3</sup>
	Mireval Larzat	600m <sup>3</sup>
	Montagnac	2 254m <sup>3</sup>
	Montagnac Bessilles	300m <sup>3</sup>
	Montbazin le Village	500m <sup>3</sup>
	Murviel les Montpellier les Ifs	150m <sup>3</sup>
	Murviel les Montpellier Clapissous	500m <sup>3</sup>
	Pignan Gardies	1500m <sup>3</sup>
	Pignan Village	500m <sup>3</sup>
	Pignan Touat	200m <sup>3</sup>
	Pinet la Font Française	400m <sup>3</sup>
	Poussan sur Tour	400m <sup>3</sup>
	Saint Georges d'Orques la Cadelle	1000m <sup>3</sup>
	Saint Georges d'Orques la Gouyronne	2 000m <sup>3</sup>
	Saint Jean de Védas bâche	300m <sup>3</sup>
	Saussan sur Tour	200m <sup>3</sup>
	Vias Village	800m <sup>3</sup>
	Vias Plage	700m <sup>3</sup>
	Vic la Gardiole Garrigues	1500m <sup>3</sup>
Villeveyrac sur Tour	600m <sup>3</sup>	
Villeveyrac bâche	200m <sup>3</sup>	
<b>TOTAL</b>	<b>71 054m<sup>3</sup></b>	

• **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 :

<b>Inventaire - Equipement et Génie Civil</b>		
<b>Type de site</b>	<b>Communes</b>	<b>Capacité</b>
<b>Surpresseurs</b>	Loupian RN 113	150m <sup>3</sup> /h
	Villeveyrac	80m <sup>3</sup> /h
	Bouzigues "Clavades"	50m <sup>3</sup> /h
	Montbazin	15m <sup>3</sup> /h
	Cournonsec "Ecoles"	70m <sup>3</sup> /h
	Cournonsec "Maréchal"	60m <sup>3</sup> /h
	Courmonterral "Taillade"	40m <sup>3</sup> /h
	Murviel "Ifs"	53m <sup>3</sup> /h
	Saint Georges d'Orques les Jangles	100m <sup>3</sup> /h
	Saussan	60m <sup>3</sup> /h
	Gigean Réservoir	60m <sup>3</sup> /h
	Poussan réservoir surpresseur	110m <sup>3</sup> /h
	Pignan le Touat	300m <sup>3</sup> /h
	Montagnac Réservoir	60m <sup>3</sup> /h
	Montagnac Cave Coopérative	30m <sup>3</sup> /h
	Vias Plage	300m <sup>3</sup> /h
<b>Station de reprise</b>	Issanka	650m <sup>3</sup> /h
	Saint Martin	550m <sup>3</sup> /h
	Sainte Cécile	360m <sup>3</sup> /h
	Pomerols/Pinet	50m <sup>3</sup> /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 :

Linéaire de canalisation (ml)						
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	PVC	Acier	Inconnu	Total
<50 mm	830	1 992	1 416	-	16	4 254
50-99 mm	62 354	6 605	35 566	-	-	104 525
100-199 mm	379 610	2 447	79 263	64	0	461 384
200-299 mm	110 786	10	18 694	-	-	129 491
300-499 mm	38 386	457	109	74	-	39 026
500-700 mm	47 116	-	-	5 272	-	52 388
>700 mm	34 161	-	-	80	-	34 242
Inconnu	1 122	-	2 072	-	3 233	6 426
<b>Total</b>	<b>674 365</b>	<b>11 511</b>	<b>137 119</b>	<b>5 491</b>	<b>3 249</b>	<b>831 735</b>

Linéaire de canalisation (ml)									
Matériau/Diamètre (mm)	<50	50-99	100-199	200-299	300-499	500-700	>700	Inconnu	Total
Fonte ductile	72	31 130	303 105	83 501	35 827	33 425	34 161	366	521 587
Fonte grise	275	23 733	55 199	23 982	2 508	13 902	-	89	119 687
Fonte indéterminée	483	7 577	21 010	3 304	50	-	-	666	33 091
PE bandes bleues	1 117	5 715	1 966	10	458	-	-	-	9 267
PE noir	874	890	481	-	-	-	-	-	2 244
PVC mono-orienté	-	-	0	-	-	-	-	-	0
PVC bi-orienté	-	-	336	8 448	-	-	-	-	8 784
PVC indéterminé	1 416	35 565	78 928	10 247	109	-	-	2 072	128 335
Acier	-	-	64	-	74	5 272	80	-	5 491
Inconnu	16	-	0	-	-	-	-	3 233	3 249
<b>Total</b>	<b>4 253</b>	<b>104 610</b>	<b>461 088</b>	<b>129 492</b>	<b>39 027</b>	<b>52 599</b>	<b>34 242</b>	<b>6 425</b>	<b>831 735</b>

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

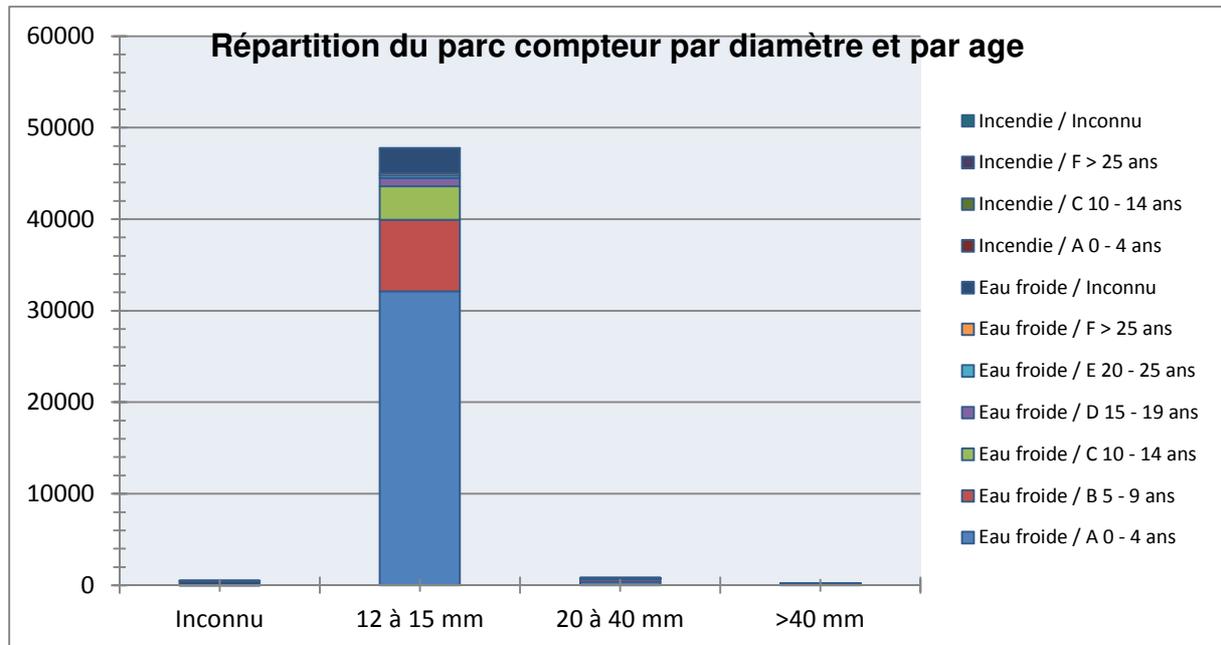
<b>Inventaire des principaux accessoires du réseau</b>		
<b>Désignation</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Débitmètres vente d'eau et sectorisation préloc VEG	133	39
Débitmètres vente d'eau et sectorisation préloc SECTO		95
Débitmètres vente d'eau et sectorisation préloc / PROD		16
Détendeurs / Stabilisateurs	31	32
Equipements de mesure de type compteur	1	1
Equipements de mesure de type pression	46	49
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	1 552	1 593
Vannes	6 088	6 374
Vidanges, purges, ventouses	649	683

- **LES BRANCHEMENTS**

<b>Les branchements</b>	
<b>Matériau branchement avant compteur</b>	<b>2017</b>
Acier fer noir galvanisé	119
Amiante ciment	2
Cuivre	115
Fonte	140
Inconnu	9 377
PE bandes bleues	26 802
PE noir ou autres	6 022
Plomb réhabilité	4
PVC	1 639
Visités mais indétectables	91

• **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	-	32 101	367	74	32 542
Eau froide	B 5 - 9 ans	2	7 827	302	68	8 199
Eau froide	C 10 - 14 ans	7	3 650	78	30	3 765
Eau froide	D 15 - 19 ans	-	936	21	2	959
Eau froide	E 20 - 25 ans	-	277	7	-	284
Eau froide	F > 25 ans	1	217	15	3	236
Eau froide	Inconnu	474	2 740	-	4	3 218
Incendie	A 0 - 4 ans	-	1	2	1	4
Incendie	C 10 - 14 ans	-	-	-	1	1
Incendie	F > 25 ans	-	-	-	1	1
Incendie	Inconnu	1	-	-	-	1
<b>Total</b>		<b>485</b>	<b>47 749</b>	<b>792</b>	<b>184</b>	<b>49 210</b>



## • 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	2017
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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2017
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	5
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
<b>TOTAL (indicateur P103.2B)</b>	<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable</b>	<b>103</b>

### 2.3.2 Les biens de reprise

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

# 3 | Qualité du service



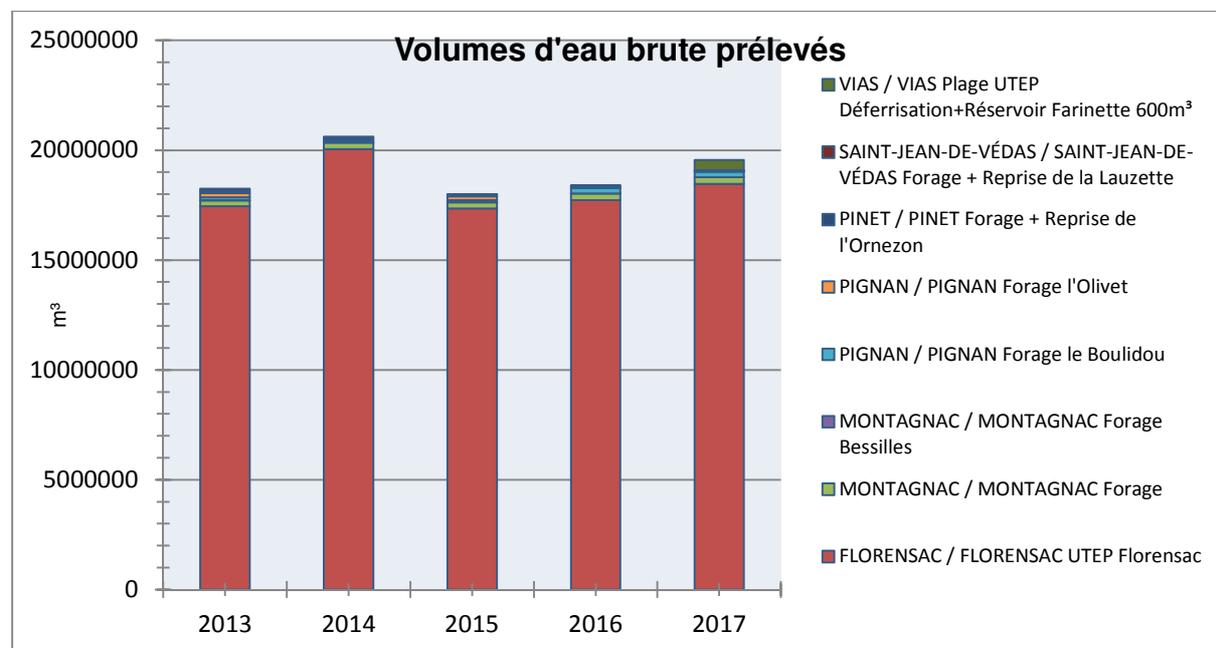


## 3.1 Le bilan hydraulique

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

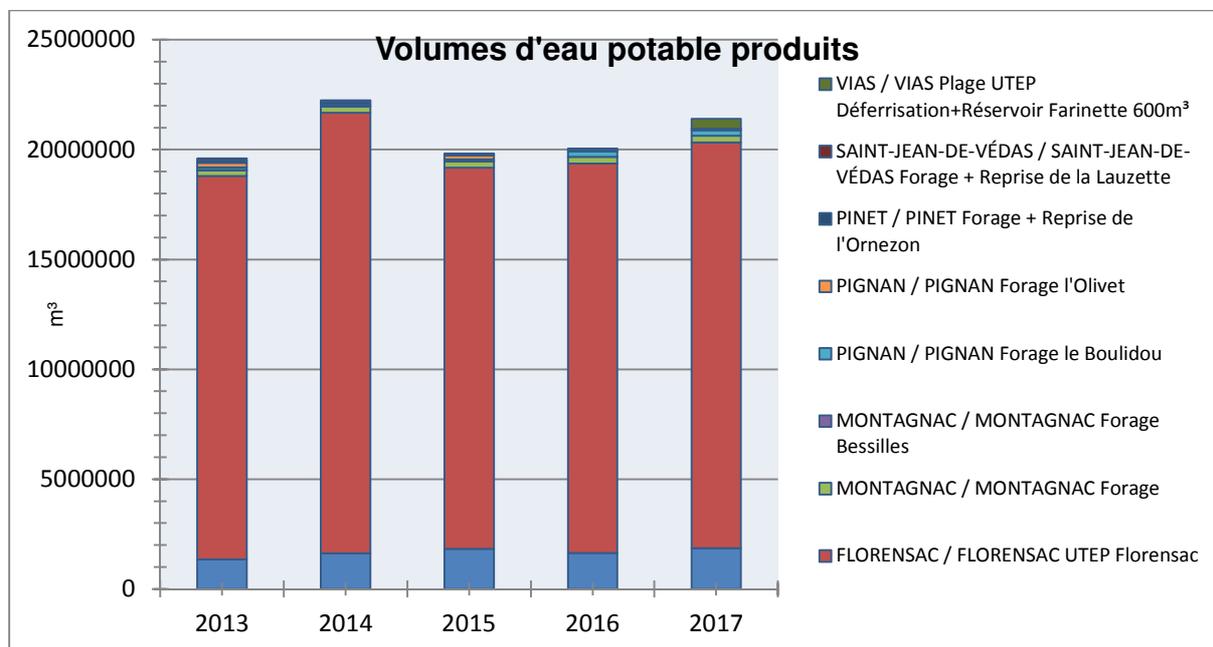
### 3.1.1 Les volumes prélevés

Volumés d'eau brute prélevés (m <sup>3</sup> )							
Commune	Site	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	17 446 225	20 048 587	17 352 339	17 729 179	18 470 851	4,2%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage	269 405	300 109	274 889	301 526	301 613	0,0%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage Bessilles	12 746	12 650	12 822	195	0	- 100,0%
PIGNAN	PIGNAN Forage le Boulidou	122 109	89 068	86 097	243 107	251 220	3,3%
PIGNAN	PIGNAN Forage l'Olivet	192 218	0	177 631	15 008	0	- 100,0%
PINET	PINET Forage + Reprise de l'Ornezon	111 896	117 055	67 938	72 374	43 950	- 39,3%
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS Forage + Reprise de la Lauzette	98 227	54 315	26 594	48 626	25 982	- 46,6%
VIAS	VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m <sup>3</sup>	-	-	-	-	456 802	0,0%
Total des volumes prélevés		18 252 826	20 621 784	17 998 310	18 410 015	19 550 418	6,2%



## 3.1.2 Les volumes d'eau potable produits

Volumen eau potable produits (m <sup>3</sup> )							
Commune	Site	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	1 348 804	1 624 951	1 827 157	1 643 024	1 855 167	12,9%
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	17 446 225	20 048 587	17 352 339	17 729 179	18 470 851	4,2%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage	269 405	300 109	274 889	301 526	301 613	0,0%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage Bessilles	12 746	12 650	12 822	195	0	- 100,0%
PIGNAN	PIGNAN Forage le Boulidou	122 109	89 068	86 097	243 107	251 220	3,3%
PIGNAN	PIGNAN Forage l'Olivet	192 218	0	177 631	15 008	0	- 100,0%
PINET	PINET Forage + Reprise de l'Ornezon	111 896	117 055	67 938	72 374	43 950	- 39,3%
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS Forage + Reprise de la Lauzette	98 227	54 315	26 594	48 626	25 982	- 46,6%
VIAS	VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m <sup>3</sup>	-	-	-	-	456 802	0,0%
Total des volumes produits		19 601 630	22 246 735	19 825 467	20 053 039	21 405 585	6,7%

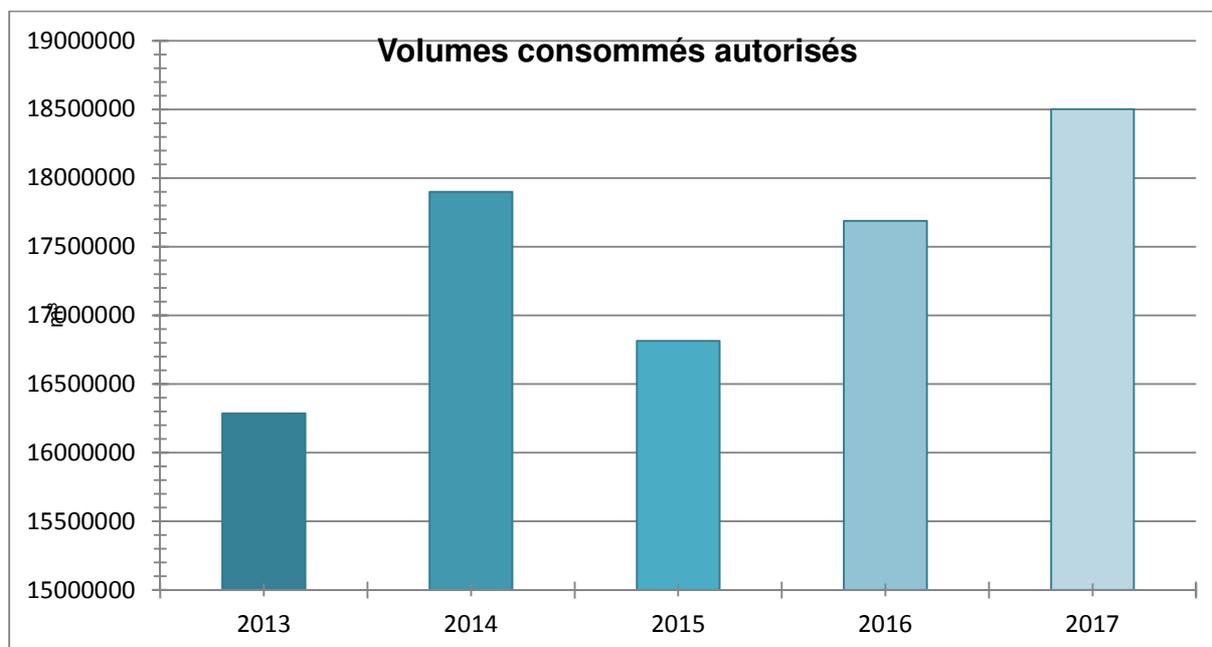


### 3.1.3 Les volumes mis en distribution

Volumes mis en distribution (m <sup>3</sup> )						
Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	19 601 630	22 246 735	19 825 467	20 053 039	21 405 585	6,7%
dont volumes eau brute prélevés (A')	19 601 630	22 246 735	19 825 467	20 053 039	21 405 585	6,7%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	19 601 630	22 246 735	19 825 467	20 053 039	21 405 585	6,7%

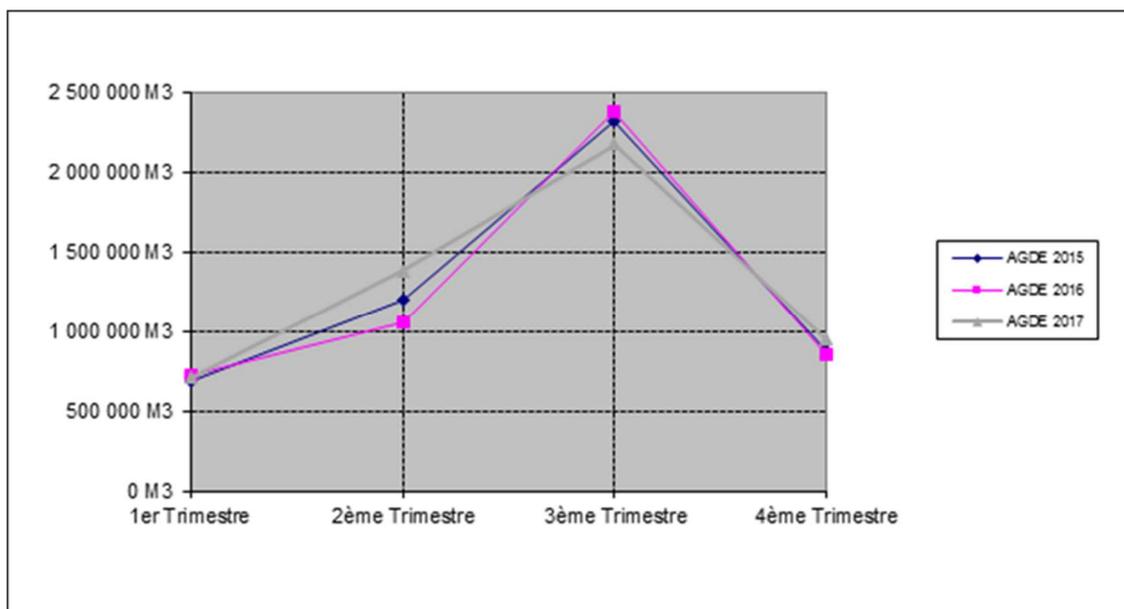
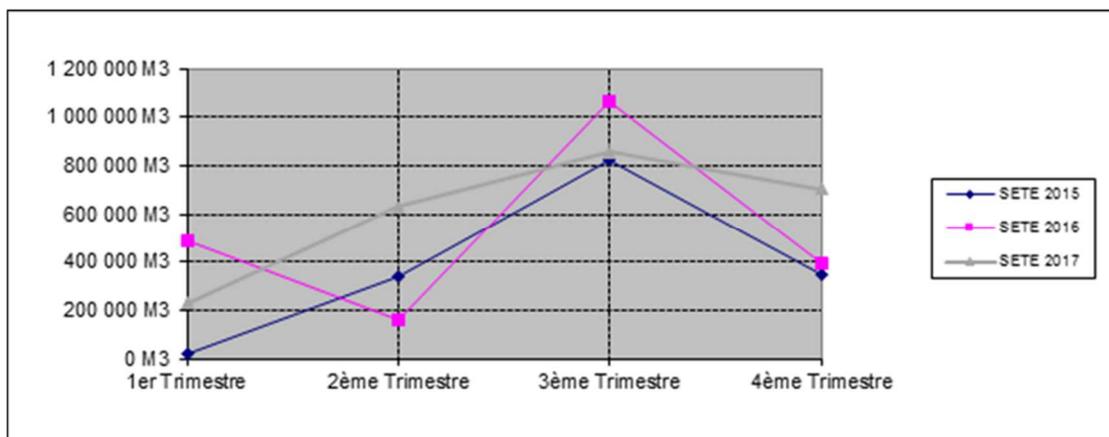
### 3.1.4 Les volumes consommés autorisés

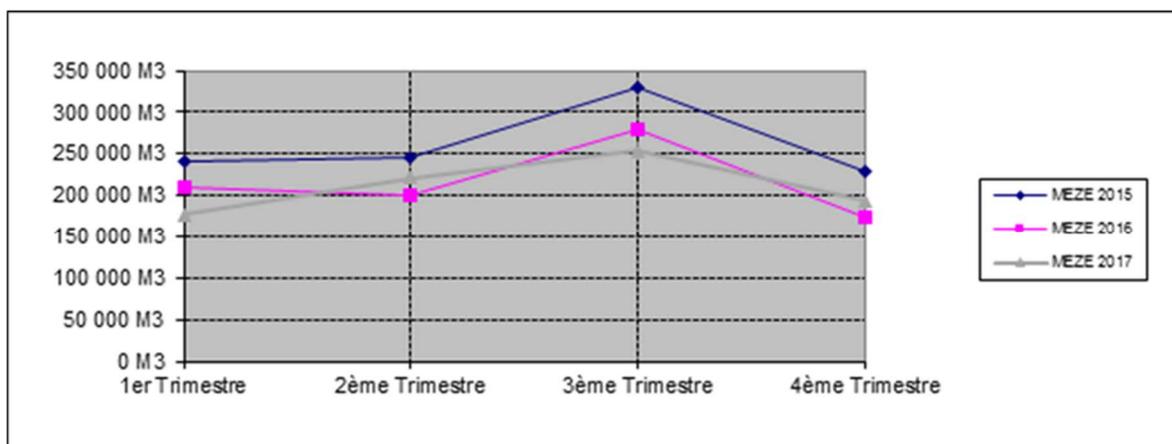
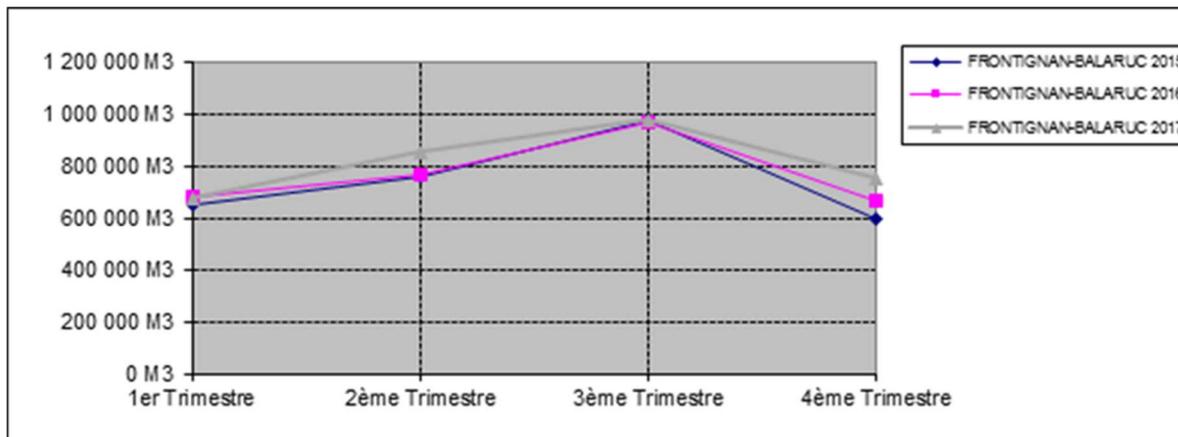
Volumes consommés autorisés (m <sup>3</sup> )						
Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	15 699 152	17 232 608	16 201 878	17 087 559	17 858 946	4,5%
- dont Volumes facturés (E')	15 699 152	17 232 608	16 201 878	17 087 559	17 858 946	4,5%
Volumes de service du réseau (G)	588 000	667 400	612 650	601 591	642 168	6,7%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	16 287 152	17 900 008	16 814 528	17 689 150	18 501 114	4,6%



### Volumes consommés annuels des urbains pour 2017 (vente d'eau en m3)

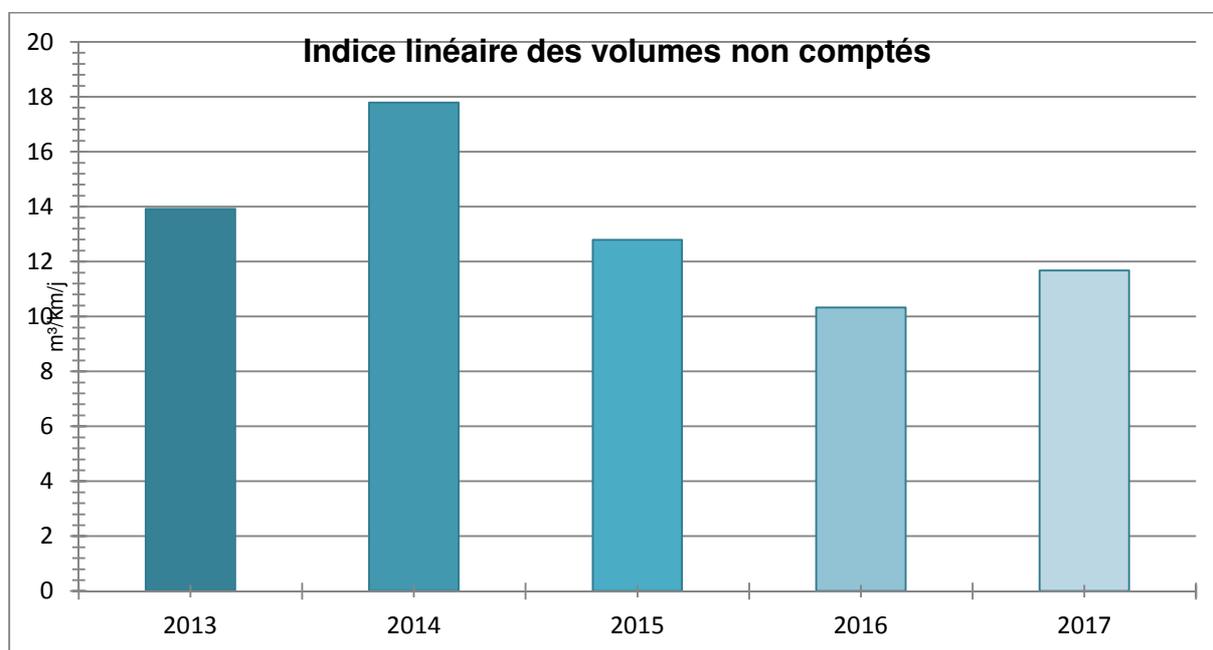
Communes	1er T	2ème T	3ème T	4ème T	Total / communes m3
Mèze	177 153	221 311	253 560	194 010	846 034
Agde	707 873	1 381 294	2 174 472	951 078	5 214 717
Frontignan	674 863	850 132	972 427	757 107	3 254 529
Sète	261 564	629 675	856 466	704 436	2 452 141
<b>Total m3</b>	<b>1 821 453</b>	<b>3 082 412</b>	<b>4 256 925</b>	<b>2 606 631</b>	<b>11 767 421</b>



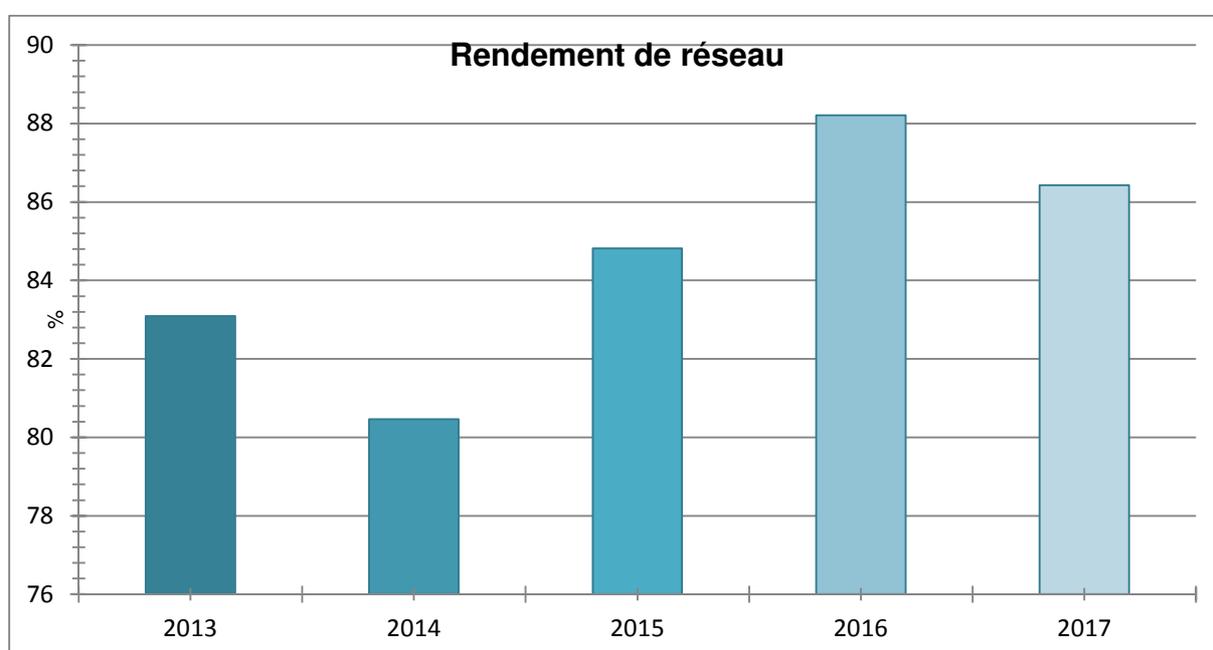


### 3.1.5 La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)

Indice linéaire de pertes (m <sup>3</sup> /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m <sup>3</sup> /km/j)						
Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	19 601 630	22 246 735	19 825 467	20 053 039	21 405 585	6,7%
Volumes comptabilisés (E)	15 699 152	17 232 608	16 201 878	17 087 559	17 858 946	4,5%
Volumes consommés autorisés (H)	16 287 152	17 900 008	16 814 528	17 689 150	18 501 114	4,6%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	3 314 478	4 346 727	3 010 939	2 363 889	2 904 471	22,9%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	3 902 478	5 014 127	3 623 589	2 965 480	3 546 639	19,6%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	768	772	775,94	786,794	831,735	5,7%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	365	365	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	11,82	15,43	10,63	8,23	9,57	16,2%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	13,92	17,79	12,79	10,33	11,68	13,1%



Rendement de réseau (%)						
Désignation	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	16 287 152	17 900 008	16 814 528	17 689 150	18 501 114	4,6%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	19 601 630	22 246 735	19 825 467	20 053 039	21 405 585	6,7%
dont volumes eau brute prélevés (A')	19 601 630	22 246 735	19 825 467	20 053 039	21 405 585	6,7%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A+B)$	83,09	80,46	84,81	88,21	86,43	- 2,0%



## 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 la dernière version du plan VIGIPIRATE 2016 ; 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,
- le renforcement des mesures de sécurité des systèmes d'information,
- la sensibilisation du personnel à la sûreté.

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 m<sup>3</sup>/h). C'est-à-dire une production maximum autorisée sur 24 h de 96 000m<sup>3</sup>.

#### Station La Lauzette à Saint jean de Védas

Ce forage a été abandonné en 2017.

#### Forage dit du Boulidou à Pignan

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

Le forage réalisé a été tubé jusqu'à 80m en diamètre 356mm inox, il a été mis en fonctionnement de secours au mois d'août 2006 avec un débit de 180m<sup>3</sup>/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 52m<sup>3</sup>/h chacune. Ces pompes refoulent dans le réservoir de Pinet d'une capacité de 400m<sup>3</sup>. Une chloration proportionnelle au débit est réalisée à la sortie du forage. Le forage se situe sur la parcelle N°512 du plan cadastral de la Commune, à 260m au Nord de l'autoroute A9. Il capte les niveaux argilo-calcaréo-conglomératiques de l'Eocène inférieur avec des venues d'eaux à côtés différentes. Le forage a une profondeur de 79,50m.

#### Forage de l'Olivet à Pignan

Le forage est constitué d'une pompe d'un débit de 300m<sup>3</sup>/h. Cette pompe refoule sur une cheminée d'équilibre et alimente la station du Touat en gravitaire sur laquelle il existe une bache de 200m<sup>3</sup>. La station du Touat est équipée de deux pompes débitant 300m<sup>3</sup>/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 70m<sup>3</sup>/h alimentant le réservoir Village rue du Cabanis d'une capacité de 2 254m<sup>3</sup>. Dans le réservoir nous trouvons une station de surpression pour les hauts quartiers d'un débit de 60m<sup>3</sup>/h.

#### Forage de Béluguettes à Montagnac (Bessilles)

Ce forage est équipé d'une pompe de 60m<sup>3</sup>/h alimentant le réservoir de Bessilles d'une capacité de 300m<sup>3</sup>. Il a été arrêté depuis 2015 et a été 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.

## PRODUCTION

### Le système de production d'eau du Syndicat

Le réseau d'adduction et distribution du Syndicat du Bas Languedoc permet d'alimenter 21 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 surveillée. 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 500m<sup>3</sup>/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 700m<sup>3</sup>/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 000m<sup>3</sup>/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 700m<sup>3</sup>. 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 000m<sup>3</sup>/j en pointe.

- 3 groupes de reprise de 625m<sup>3</sup>/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 650m<sup>3</sup>/h et 1 300m<sup>3</sup>/h. La station refoule vers le réservoir de Fabrègues d'une capacité de 10 000m<sup>3</sup>. Elle est équipée de 3 pompes de reprise de 625m<sup>3</sup>/h chacune, deux seulement pourront fonctionner en simultané pour un débit maximum de 1 250 m<sup>3</sup>/h et un traitement au chlore gazeux.

### La production de Montagnac

La station de pompage est équipée de deux pompes immergées de 70m<sup>3</sup>/h chacune qui ne fonctionnent pas en simultanée et qui alimente le réservoir du village d'une capacité de 2 254m<sup>3</sup>. Au sein du réservoir sont installés les groupes de surpression pour la partie haute du village capacité 64m<sup>3</sup>/h. Le surpresseur de la cave coopérative est alimenté en gravitaire depuis le réservoir principal de deux pompes d'une capacité maximale de 40m<sup>3</sup>/h.

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

Ce forage a été abandonné en 2017.

### 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 52m<sup>3</sup>/h en moyenne. Ce système étant en service depuis juillet 1996. L'eau est directement refoulée dans le réservoir.

### Le forage de l'Olivet à Pignan

Le forage de l'Olivet est situé lieu dit l'Olivet Commune de Pignan (numéro de Parcelle 182 section BM). Il a fait l'objet d'une DUP.

Le forage a un débit de 300m<sup>3</sup>/h et refoule dans une bache d'équilibre d'une capacité de 25m<sup>3</sup> qui alimente en gravitaire la bache située sur la station du Touat.

A partir de cette dernière deux pompes de reprise de 300m<sup>3</sup>/h chacune refoulent sur le réseau de distribution.

### Le forage Boulidou à Pignan

Le forage a un débit de 180m<sup>3</sup>/h et alimente le réservoir de 4500m<sup>3</sup>/h de Cournonterral.

### Les stations de reprises

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

Et des stations de surpression : Loupian, Villeveyrac, Cournonsec, Cournonterral, Murviel les Iles, les Jangles, Poussan, Montbazin, Bouzigues, Saussan, Montagnac et Vias

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, Gigean Réservoir, Poussan réservoir surpresseur, Pignan « le Touat », Montagnac réservoir, Montagnac Cave Coopérative.

- **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	8	0	100,0%	16	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	8	0	100,0%	1 463	0	100,0%
Surveillance	Microbiologique	1	0	100,0%	3	0	100,0%
Surveillance	Physico-chimique	19	0	100,0%	212	0	100,0%

### 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	38	1	97,4%	1	97,4%	14	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	49	4	91,8%	1	98,0%	20	0	100,0%	1	95,0%
Paramètre	Microbiologique	214	1	99,5%	1	99,5%	42	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	<sup>2</sup> 581	5	99,8%	1	100,0%	122	0	100,0%	1	99,2%

• **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
FABRÈGUES	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/03/2017	USINE GEORGES DEBAILLE	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	3	sans objet	<=2	>=1
FABRÈGUES	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/07/2017	USINE GEORGES DEBAILLE	TEMPERATURE	25.7	degré Celsius	<=25	
FABRÈGUES	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/07/2017	USINE GEORGES DEBAILLE	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	3	sans objet	<=2	>=1
FABRÈGUES	Contrôle sanitaire	Non conforme	09/05/2017	USINE GEORGES DEBAILLE	FOSETYL ALUMINIUM	0.103	µg/litre	<=,1	
FABRÈGUES	Surveillance	Non conforme	30/05/2017	RESERVOIR AUTOROUTE	FOSETYL ALUMINIUM	0.109	µg/litre	<=,1	
VIAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/04/2017	RESERVOIR DE VIAS - DEPART DISTRIBUTION	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	0	sans objet	<=2	>=1
VIAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	29/05/2017	RESERVOIR DE VIAS - DEPART DISTRIBUTION	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	0	sans objet	<=2	>=1
VIAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	16/08/2017	STATION FARINETTE - DEPART DISTRIBUTION	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	2	nombre/100 ml	=0	
VIAS	Contrôle sanitaire	Non conforme	16/08/2017	STATION FARINETTE - DEPART DISTRIBUTION	STREPTOCOQUES FECAUX (ENT)	1	nombre/100 ml	=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	% Référence	Nbr. NC	% Conformité	Nbr.	Nbr. HR	% Référence	Nbr. NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	203	3	98,5%	2	99,0%	107	1	99,1%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	248	28	88,7%	0	100,0%	103	1	99,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	1 142	3	99,7%	2	99,8%	324	1	99,7%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	3 003	28	99,1%	0	100,0%	410	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
BOUZIGUES	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/03/2017	BOUZIGUES - HABITATION	TURBIDITE	2.7	NTU	<=2
BOUZIGUES	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/05/2017	BOUZIGUES - HABITATION	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	15	nombre/100 ml	=0
BOUZIGUES	Contrôle sanitaire	Non conforme	30/05/2017	BOUZIGUES - HABITATION	STREPTOCOQUES FECAUX (ENT)	12	nombre/100 ml	=0
COURNONSEC	Contrôle sanitaire	Hors référence	19/07/2017	COURNONSEC - HABITATION	TEMPERATURE	26.8	degré Celsius	<=25
COURNONSEC	Contrôle sanitaire	Hors référence	28/08/2017	COURNONSEC - HABITATION	TEMPERATURE	25.5	degré Celsius	<=25
COURNONTERRAL	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/08/2017	COURNONTERRAL - HABITATION	TEMPERATURE	25.4	degré Celsius	<=25
COURNONTERRAL	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/08/2017	COURNONTERRAL - HABITATION	TEMPERATURE	25.4	degré Celsius	<=25
FABRÈGUES	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/07/2017	FABRÈGUES - HABITATION	TEMPERATURE	27.3	degré Celsius	<=25
FABRÈGUES	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/09/2017	ZAC CAMPANELLES	TEMPERATURE	26.1	degré Celsius	<=25
GIGÉAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	03/07/2017	GIGÉAN - HABITATION	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	34	nombre/100 ml	=0

Détail des paramètres non conformes et hors références								
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas
LOUPIAN	Surveillance	Hors référence	27/11/2017	RESERVOIR LOUPIAN SEMI ENTERRE - DEPART DISTRIBUTION	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1	nombre/100 ml	=0
MARSEILLAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	19/07/2017	CAMPING LE LORRAIN	TEMPERATURE	25.2	degré Celsius	<=25
MARSEILLAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/08/2017	MARSEILLAN CENTRE - HABITATION	TEMPERATURE	25.1	degré Celsius	<=25
MARSEILLAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/08/2017	MARSEILLAN CENTRE - HABITATION	TEMPERATURE	25.1	degré Celsius	<=25
MIREVAL	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/06/2017	CENTRE MIREVAL HABITATION	TEMPERATURE	27.1	degré Celsius	<=25
MONTAGNAC	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/07/2017	RESTAURANT BESSILLE	TURBIDITE	7.4	NTU	<=2
MONTAGNAC	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/07/2017	CAMPING LA PIBOULE	TEMPERATURE	25.1	degré Celsius	<=25
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/07/2017	MURVIEL LES MONTPPELLIER - HABITATION	TEMPERATURE	26.2	degré Celsius	<=25
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	Contrôle sanitaire	Hors référence	16/08/2017	MURVIEL LES MONTPPELLIER - HABITATION	TEMPERATURE	25.2	degré Celsius	<=25
PIGNAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	28/08/2017	PIGNAN - HABITATION	TEMPERATURE	25.1	degré Celsius	<=25
PIGNAN	Surveillance	Hors référence	19/09/2017	PIGNAN - HABITATION	TURBIDITE	5.8	NTU	<=2
PINET	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/07/2017	CENTRE PINET - HABITATION	TEMPERATURE	25.4	degré Celsius	<=25
PINET	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/07/2017	CENTRE PINET - HABITATION	TEMPERATURE	25.4	degré Celsius	<=25
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	28/06/2017	SAINT JEAN DE VEDAS - HABITATION CENTRE VILLE	TEMPERATURE	26.3	degré Celsius	<=25
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/07/2017	SAINT JEAN DE VEDAS - HABITATION CENTRE VILLE	TEMPERATURE	26	degré Celsius	<=25
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/08/2017	SAINT JEAN DE VEDAS - HABITATION CENTRE VILLE	TEMPERATURE	27.6	degré Celsius	<=25
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	07/08/2017	SAINT JEAN DE VEDAS - HABITATION CENTRE VILLE	TEMPERATURE	27.6	degré Celsius	<=25
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/08/2017	SAINT JEAN DE VEDAS - HABITATION CENTRE VILLE	TEMPERATURE	25.5	degré Celsius	<=25
VIAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/02/2017	CENTRE VIAS - HABITATION	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	1	nombre/100 ml	=0
VIAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/07/2017	CENTRE VIAS - HABITATION	TEMPERATURE	26.5	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
VIAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/07/2017	CENTRE VIAS - HABITATION	TEMPERATURE	26.5	degré Celsius	<=25
VIAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	31/07/2017	FARINETTE PLAGE - HABITATION	TEMPERATURE	28.1	degré Celsius	<=25
VIC-LA-GARDIOLE	Contrôle sanitaire	Hors référence	25/07/2017	C. CAMPING LE CLOS FLEURI - ROBINET SANITAIRE	TEMPERATURE	25.6	degré Celsius	<=25
VIC-LA-GARDIOLE	Contrôle sanitaire	Hors référence	16/08/2017	CAMPING DE L EUROPE	TEMPERATURE	25.8	degré Celsius	<=25
VILLEVEYRAC	Contrôle sanitaire	Non conforme	14/11/2017	VILLEVEYRAC - HABITATION	STREPTOCOQUES FECAUX (ENT)	3	nombre/100 ml	=0

#### • **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 processus 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 facturée (kWh)					
Commune	Site	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
AGDE	AGDE RESERVOIR SBL SAINT LOUP	1 829	2 254	1 667	- 26,0%
BOUZIGUES	BOUZIGUES Réservoir+Pompage surpresseur la Clavade	22 790	30 259	17 161	- 43,3%
COURNONSEC	COURNONSEC Pompage ST Martin	593 478	647 989	597 791	- 7,7%
COURNONSEC	COURNONSEC Reprise les Ecoles	66 689	63 539	59 455	- 6,4%
COURNONSEC	COURNONSEC Surpresseur Maréchal	8 919	11 353	9 169	- 19,2%
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Réservoir Sainte Cécile 4500	977	827	806	- 2,5%
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Surpresseur la Taillade	28 060	10 996	10 909	- 0,8%
FABRÈGUES	FABREGUES Réservoir 10 000 m <sup>3</sup>	1 246	1 676	2 452	46,3%
FABRÈGUES	FABREGUES Réservoir A9 500 m <sup>3</sup>	53	33	24	- 27,3%
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	1 183 295	1 045 049	1 166 440	11,6%
FLORENSAC	FLORENSAC Barrage Bladier Ricard	6 098	5 889	5 844	- 0,8%
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	4 652 968	5 334 873	5 545 796	4,0%
GIGEAN	GIGEAN Réservoir surpresseur	7 866	6 673	7 633	14,4%
LOUPIAN	LOUPIAN Reprise RD 613	102 397	115 390	117 083	1,5%
LOUPIAN	LOUPIAN Reprise Villeveyrac	140 847	146 884	163 008	11,0%
LOUPIAN	LOUPIAN Réservoir sur Tour	678	598	740	23,7%
MARSEILLAN	MARSEILLAN Redresseur Plage	1 338	10 360	9 688	- 6,5%
MARSEILLAN	MARSEILLAN Réservoir	214	506	361	- 28,7%
MIREVAL	MIREVAL Pompage+Forage+Station reprise de karlan En ARRET	-	-	-	0,0%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Chloration+Local électrique	127 098	133 907	166 179	24,1%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage Bessilles	4 462	7 764	8 867	14,2%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir + Surpresseur Ville	42 166	43 303	44 881	3,6%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir Bessilles	509	1 761	972	- 44,8%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Surpresseur Cave Coopérative	9 469	9 160	10 488	14,5%
MONTBAZIN	MONTBAZIN Réservoir Surpresseur	87 891	32 662	8 302	- 74,6%

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)					
Commune	Site	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER Reprise des lfs	49 887	60 934	53 985	- 11,4%
PIGNAN	PIGNAN Cheminée d'équilibre l'Olivet	993	450	569	26,4%
PIGNAN	PIGNAN Forage le Boulidou	191 540	80 347	183 853	128,8%
PIGNAN	PIGNAN Forage l'Olivet	71 029	8 166	2 052	- 74,9%
PIGNAN	PIGNAN Reprise du Touat	36 889	5 990	4 082	- 31,9%
PIGNAN	PIGNAN Reprise Sainte Cécile	255 911	304 318	213 622	- 29,8%
PIGNAN	PIGNAN Réservoir le village	66	397	331	- 16,6%
PINET	PINET Forage + Reprise de l'Ornezon	24 700	28 762	20 632	- 28,3%
PINET	PINET Réservoir	797	753	845	12,2%
POMÉROLS	POMÉROLS Reprise Pinet	11 258	12 355	15 257	23,5%
POUSSAN	POUSSAN Pompage Issanka	927 547	1 012 884	943 210	- 6,9%
POUSSAN	POUSSAN Réservoir Surpresseur	11 791	27 386	23 015	- 16,0%
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Accélérateur les jangles	97 028	94 495	106 515	12,7%
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Cadelle	0	33	176	433,3%
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS Forage + Reprise de la Lauzette	23 684	25 556	30 279	18,5%
SAUSSAN	SAUSSAN Réservoir Surpresseur	7 534	6 104	9 275	51,9%
SÈTE	SETE Vanne électrique	1 190	1 299	1 348	3,8%
SÈTE	SETE Vanne électrique jardins d'enfants	339	351	234	- 33,3%
VIAS	VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m³	55 892	59 061	69 243	17,2%
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE Réservoir	12	250	- 29	- 111,6%
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE Vanne électrique ch de la poule d'eau	109	168	106	- 36,9%
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC POMPAGE+Surpresseur Bâche Jolimont	813	8 524	10 687	25,4%
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC Réservoir	340	225	346	53,8%
Total		8 860 686	9 402 513	9 645 349	2,6%

### 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					
Commune	Site	Réactifs	2015	2016	2017
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Chaux éteinte (T)	21	13,68	13,48
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Chlore gazeux (kg)	220	200	200
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	CO2 (kg)	22 500	8 000	23 560
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Lessive de soude (T)	2,35	1,83	10,64
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Polychlorure d'aluminium (WAC, Aqualenc,...) (T)	39	39,04	51,24
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Polymère (kg)	200	150	200
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	Chlore gazeux (kg)	13 600	14 400	14 650
MONTAGNAC	MONTAGNAC Chloration+Local électrique	Chlore gazeux (kg)	240	396	250
PIGNAN	PIGNAN Forage le Boulidou	Chlore gazeux (kg)	-	-	175
PIGNAN	PIGNAN Forage l'Olivet	Chlore gazeux (kg)	49	49	0
PINET	PINET Forage + Reprise de l'Ornezon	Chlore gazeux (kg)	50	132	30
POUSSAN	POUSSAN Pompage Issanka	Chlore gazeux (kg)	-	200	250
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS Forage + Reprise de la Lauzette	Chlore gazeux (kg)	90	50	20

### 3.3.3 Les contrôles réglementaires

Les contrôles réglementaires			
Commune	Site	Type de contrôle	Date intervention
AGDE	AGDE QVEG SBL vers Agde ZI des 7 Fonts	Equipement électrique	25/09/2017
AGDE	AGDE RESERVOIR SBL SAINT LOUP	Moyen de levage	05/04/2017
BOUZIGUES	BOUZIGUES QSECTO Les Mas	Equipement électrique	22/09/2017
BOUZIGUES	BOUZIGUES Réservoir+Pompage surpresseur la Clavade	Equipement électrique	22/09/2017
COURNONSEC	COURNONSEC Pompage ST Martin	Equipement électrique	19/09/2017
COURNONSEC	COURNONSEC Pompage ST Martin	Extincteur	29/09/2017
COURNONSEC	COURNONSEC Reprise les Ecoles	Equipement électrique	22/09/2017
COURNONSEC	COURNONSEC Surpresseur Maréchal	Equipement électrique	22/09/2017
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO La Tuilerie	Equipement électrique	19/09/2017
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Plan de Croix	Equipement électrique	19/09/2017

Les contrôles réglementaires			
Commune	Site	Type de contrôle	Date intervention
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Réservoir Sainte Cécile 4500	Equipement électrique	20/09/2017
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Surpresseur la Taillade	Equipement électrique	20/09/2017
FABRÈGUES	FABREGUES QSECTO Chemin des Romains DN 250	Equipement électrique	27/09/2017
FABRÈGUES	FABREGUES QSECTO HS vers Mireval	Equipement électrique	28/09/2017
FABRÈGUES	FABREGUES QSECTO Qm Coulazou	Equipement électrique	03/10/2017
FABRÈGUES	FABREGUES Réservoir 10 000 m³	Equipement électrique	03/10/2017
FABRÈGUES	FABREGUES Réservoir A9 500 m³	Equipement électrique	03/10/2017
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	Detecteur	08/08/2017
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	Equipement électrique	19/12/2017
LAVÉRUNE	LAVERUNE QSECTO Chemins des Romains	Equipement électrique	03/10/2017
LOUPIAN	LOUPIAN Reprise RD 613	Equipement électrique	25/09/2017
LOUPIAN	LOUPIAN Reprise Villeveyrac	Equipement électrique	26/09/2017
LOUPIAN	LOUPIAN Réservoir sur Tour	Equipement électrique	25/09/2017
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Route de Sète	Equipement électrique	26/10/2017
MARSEILLAN	MARSEILLAN Redresseur Plage	Equipement électrique	30/10/2017
MARSEILLAN	MARSEILLAN Réservoir	Equipement électrique	31/10/2017
MONTAGNAC	MONTAGNAC Chloration+Local électrique	Equipement électrique	23/10/2017
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage	Equipement électrique	23/10/2017
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage Bessilles	Equipement électrique	06/10/2017
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir + Surpresseur Ville	Equipement électrique	23/10/2017
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir Bessilles	Detecteur	02/03/2017
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir Bessilles	Equipement électrique	23/10/2017
MONTAGNAC	MONTAGNAC Surpresseur Cave Coopérative	Equipement électrique	06/10/2017
MONTBAZIN	MONTBAZIN QSECTO Avenue de Poussan (DN 250)	Equipement électrique	02/10/2017
MONTBAZIN	MONTBAZIN Réservoir Surpresseur	Equipement électrique	02/10/2017
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER Reprise des Ifs	Equipement électrique	22/09/2017
PIGNAN	PIGNAN Cheminée d'équilibre l'Olivet	Equipement électrique	27/09/2017
PIGNAN	PIGNAN Forage le Boulidou	Equipement électrique	27/09/2017
PIGNAN	PIGNAN Forage l'Olivet	Equipement électrique	27/09/2017
PIGNAN	PIGNAN QSECTO La Bornière	Equipement électrique	27/09/2017
PIGNAN	PIGNAN QSECTO Maison de retraite	Equipement électrique	27/09/2017
PIGNAN	PIGNAN Reprise du Touat	Equipement électrique	27/09/2017

Les contrôles réglementaires			
Commune	Site	Type de contrôle	Date intervention
PIGNAN	PIGNAN Reprise Sainte Cécile	Equipement électrique	27/09/2017
PIGNAN	PIGNAN Réservoir le village	Equipement électrique	27/09/2017
PINET	PINET Forage + Reprise de l'Ormezon	Equipement électrique	23/10/2017
PINET	PINET Réservoir	Equipement électrique	23/10/2017
POMÉROLS	POMÉROLS Reprise Pinet	Equipement électrique	23/10/2017
POUSSAN	POUSSAN Pompage Issanka	Decteur	31/07/2017
POUSSAN	POUSSAN Pompage Issanka	Equipement électrique	26/09/2017
POUSSAN	POUSSAN Pompage Issanka	Extincteur	04/10/2017
POUSSAN	POUSSAN Pompage Issanka	Moyen de levage	05/04/2017
POUSSAN	POUSSAN QSECTO Mikenez DN 250	Equipement électrique	26/09/2017
POUSSAN	POUSSAN QSECTO Route de Gigean DN 250	Equipement électrique	26/09/2017
POUSSAN	POUSSAN Réservoir Surpresseur	Equipement électrique	26/09/2017
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Accelérateur les jangles	Equipement électrique	20/09/2017
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Cadelle	Equipement électrique	19/09/2017
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS Forage + Reprise de la Lauzette	Equipement électrique	28/09/2017
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS QSECTO Les Prés	Equipement électrique	28/09/2017
SAUSSAN	SAUSSAN Réservoir Surpresseur	Equipement électrique	28/09/2017
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Plagette	Equipement électrique	12/09/2017
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Villeroy	Equipement électrique	12/09/2017
SÈTE	SETE Vanne électrique jardins d'enfants	Equipement électrique	14/09/2017
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC POMPAGE+Surpresseur Bâche Jolimont	Equipement électrique	11/10/2017
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC Réservoir Bâche 200 m <sup>3</sup>	Equipement électrique	11/10/2017

### 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
BALARUC-LE-VIEUX Réservoir 15000	13/11/2017
BOUZIGUES Réservoir haut service Garrigue	15/03/2017
BOUZIGUES Réservoir+Pompage surpresseur la Clavade	11/01/2017
BOUZIGUES Réservoir+Pompage surpresseur la Clavade	12/01/2017
COUNONSEC Réservoir neuf	07/02/2017
COURNONSEC Réservoir vieux	07/02/2017
COURNONTERRAL Réservoir Fertalière	03/02/2017
COURNONTERRAL Réservoir Sainte Cécile 4500	01/03/2017
COURNONTERRAL Réservoir Sainte Cécile 4500	07/03/2017
FABREGUES Réservoir 10 000 m <sup>3</sup>	09/03/2017
FABREGUES Réservoir 10 000 m <sup>3</sup>	09/03/2017
FABREGUES Réservoir A9 500 m <sup>3</sup>	22/02/2017
LOUPIAN Réservoir la guarrigue	14/03/2017
MIREVAL Réservoir	13/04/2017
MONTBAZIN Réservoir Surpresseur	21/12/2017
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER Reprise des lfs	23/01/2017
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER Réservoir Clapissou	15/03/2017
PIGNAN Reprise du Touat	07/02/2017
PIGNAN Réservoir Gardies	23/03/2017
POUSSAN Réservoir Surpresseur	10/03/2017
POUSSAN Réservoir Surpresseur	10/03/2017
SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Cadelle	04/01/2017
SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Cadelle	05/01/2017
SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Gouyronne	27/04/2017
SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Gouyronne	08/02/2017
SAUSSAN Réservoir Surpresseur	07/03/2017
VIAS Réservoir	02/12 et 13 et 14/12/2017

Nettoyage des réservoirs	
Site	Date intervention
VIC-LA-GARDIOLE Réservoir	23/03/2017
VIC-LA-GARDIOLE Réservoir	08/02/2017
VILLEVEYRAC Réservoir Bâche 200 m <sup>3</sup>	14/03/2017

### 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	20	-	-	20
AGDE QVEG SBL vers Agde Compostage	20	1	1	22
AGDE QVEG SBL vers Agde Petit Clavelet	22	-	1	23
AGDE QVEG SBL vers Agde ZI des 7 Fonts	33	3	1	37
AGDE RESERVOIR SBL SAINT LOUP	232	10	15	257
BALARUC-LES-BAINS QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Bypass	48	5	6	59
BALARUC prélèvement eau réseau	12	-	-	12
BALARUC QVEG SBL vers Balaruc Cpt 2 Chênes	36	-	-	36
BALARUC QVEG SBL vers Balaruc Qm Carrefour	22	3	-	25
BALARUC-LE-VIEUX QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Le Rech	48	-	-	48
BALARUC-LE-VIEUX Réservoir 15000	156	8	5	169
BOUZIGUES QSECTO Les Mas	-	1	-	1
BOUZIGUES Réservoir haut service Garrigue	90	-	-	90
BOUZIGUES Réservoir+Pompage surpresseur la Clavade	179	3	2	184
COURNONSEC Réservoir neuf	96	4	-	100
COURNONSEC Pompage ST Martin	681	44	29	754
COURNONSEC QSECTO Mas De Pagnol (DN 400)	-	1	-	1
COURNONSEC Reprise les Ecoles	183	5	4	192
COURNONSEC Réservoir vieux	57	-	-	57
COURNONSEC Surpresseur Maréchal	194	3	2	199
COURNONTERRAL prélèvement eau réseau	11	-	-	11

Les autres interventions sur les installations				
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
COURNONTERRAL QSECTO Condamines	-	1	-	1
COURNONTERRAL QSECTO La Tuilerie	-	1	2	3
COURNONTERRAL QSECTO Plan de Croix	2	3	4	9
COURNONTERRAL QSECTO Sainte Cécile	-	-	2	2
COURNONTERRAL Réservoir Fertalière	89	-	1	90
COURNONTERRAL Réservoir Sainte Cécile 4500	112	7	4	123
COURNONTERRAL Surpresseur la Taillade	161	2	5	168
FABREGUES QSECTO Autoroute	1	3	6	10
FABREGUES QSECTO Chemin des Romains DN 250	-	1	-	1
FABREGUES QSECTO HS vers Mireval	-	1	-	1
FABREGUES QSECTO Qm Coulazou	-	1	-	1
FABREGUES QSECTO Route de Vic	-	1	4	5
FABREGUES Réservoir 10 000 m³	146	17	8	171
FABREGUES Réservoir A9 500 m³	114	1	-	115
FABREGUES UTEP Georges Debaille	682	8	5	695
FLORENSAC Barrage Bladier Ricard	139	10	21	170
FLORENSAC QVEG SBL vers Florensac Village (secours)	6	-	-	6
FLORENSAC UTEP Florensac	2 800	60	96	2 956
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Algeco	24	-	-	24
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Cemex	24	1	1	26
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Ker Palettes	24	-	-	24
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Languedoc Agregat	24	-	-	24
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Mas de Clé	24	-	-	24
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Président	24	-	-	24
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Scori	24	-	-	24
GIGEAN QSECTO Route de Poussan	-	1	2	3
GIGEAN Réservoir surpresseur	153	6	7	166
LAVERUNE point prélèvement eau réseau (Mairie)	6	-	-	6
LAVERUNE QSECTO Chemins des Romains	-	1	-	1
LAVÉRUNE QSECTO Mas de Lepot	-	-	4	4
SUPPRIMER	-	1	1	2
LOUPIAN Reprise RD 613	14	1	5	20

Les autres interventions sur les installations				
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
LOUPIAN Reprise Villeveyrac	3	6	6	15
LOUPIAN Réservoir la guarrigue	7	-	1	8
LOUPIAN Réservoir sur Tour	7	2	1	10
MARSEILLAN point prélèvement eau réseau (Marseillan Plage)	57	-	-	57
MARSEILLAN QGC Camping La Grenatière	-	-	1	1
MARSEILLAN QSECTO La Gare	-	-	4	4
MARSEILLAN QSECTO Lagunage Onglous	1	-	1	2
MARSEILLAN QSECTO Route de Sète	-	1	2	3
MARSEILLAN QVEG SBL vers Agde Grand Clavelet	20	-	-	20
MARSEILLAN Redresseur Plage	-	1	2	3
MARSEILLAN Réservoir	8	1	2	11
MÈZE QVEG SBL vers Mèze Lagunage	20	-	-	20
MÈZE QVEG SBL vers Mèze Village	40	-	-	40
MIREVAL point prélèvement eau réseau	11	-	-	11
MIREVAL QSECTO Vanne électrique	-	-	7	7
MIREVAL Réservoir	105	1	6	112
MONTAGNAC Chloration+Local électrique	84	1	5	90
MONTAGNAC Forage	137	1	1	139
MONTAGNAC Forage Bessilles	3	1	1	5
MONTAGNAC point de prélèvement réseau distribution	6	-	-	6
MONTAGNAC Réservoir + Surpresseur Ville	21	4	-	25
MONTAGNAC Réservoir Bessilles	37	5	5	47
MONTAGNAC Surpresseur Bessilles	17	5	2	24
MONTAGNAC Surpresseur Cave Coopérative	-	1	-	1
MONTBAZIN QSECTO Avenue de Poussan (DN 250)	2	2	1	5
MONTBAZIN Réservoir Surpresseur	179	3	1	183
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER point prélèvement eau réseau	11	-	-	11
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER Reprise des lfs	188	1	10	199
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER Réservoir Clapissou	90	1	2	93
PIGNAN Cheminée d'équilibre l'Olivet	-	1	-	1
PIGNAN Forage le Bouldou	526	12	40	578
PIGNAN Forage l'Olivet	68	2	7	77

Les autres interventions sur les installations				
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
PIGNAN QSECTO La Bornière	-	1	-	1
PIGNAN QSECTO Les Oliviers	1	-	3	4
PIGNAN QSECTO Maison de retraite	1	1	1	3
PIGNAN QSECTO vers Réservoir Village	-	-	3	3
PIGNAN Reprise du Touat	84	4	1	89
PIGNAN Reprise Sainte Cécile	357	12	10	379
PIGNAN Réservoir Gardies	73	-	1	74
PIGNAN Réservoir le village	97	2	2	101
PINET Forage + Reprise de l'Ornezon	324	17	4	345
PINET point de prélèvement distribution	7	-	-	7
PINET Réservoir	34	13	8	55
POMÉROLS QVEG Pomérols secours	-	1	-	1
POMÉROLS Reprise Pinet	1	5	-	6
POUSSAN Pompage Issanka	282	38	18	338
POUSSAN QSECTO Mikenez DN 250	-	1	2	3
POUSSAN QSECTO Route de Gigean DN 250	-	1	-	1
POUSSAN Réservoir Surpresseur	228	5	14	247
SAINT-GEORGES-D'ORQUES Accelérateur les jangles	181	1	6	188
SAINT-GEORGES-D'ORQUES point prélèvement eau réseau	11	-	-	11
SAINT-GEORGES-D'ORQUES QSECTO Chemin du Reclus	-	-	2	2
SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Cadelle	119	1	2	122
SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Gouyronne	77	1	-	78
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS Forage + Reprise de la Lauzette	209	13	15	237
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS point prélèvement eau réseau	5	-	-	5
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS QSECTO Les Prés	-	2	-	2
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS QSECTO Mas de Magret	18	-	-	18
SAUSSAN prélèvement eau réseau	12	-	-	12
SAUSSAN Réservoir Surpresseur	199	6	-	205
SÈTE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Barrou (secours)	21	1	-	22
SETE QVEG SBL vers L'eau D'Issanka Castellas	28	-	-	28
SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Listel	6	-	-	6
SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Plagette	44	1	-	45

Les autres interventions sur les installations				
Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Villeroy	44	2	-	46
SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka ZI	48	-	-	48
SETE Vanne électrique jardins d'enfants	-	1	-	1
VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m <sup>3</sup>	592	5	15	612
VIAS POMPAGE Forage+Réservoir+Chloration village	242	1	25	268
VIAS prélèvement eau réseau	6	-	-	6
VIC-LA-GARDIOLE QAEG SIEAP Frontignan vers SBL	22	-	-	22
VIC-LA-GARDIOLE QSECTO chemin de la Roubine distri réservoir village	-	-	1	1
VIC-LA-GARDIOLE Réservoir	86	1	2	89
VIC-LA-GARDIOLE Vanne électrique ch de la poule d'eau	-	-	7	7
VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE QVEG Carrière 2 DN 40	24	-	-	24
VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE QVEG Carrière 3	36	-	-	36
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 (secours)	24	-	-	24
VILLEVEYRAC point prélèvement eau réseau	52	-	-	52
VILLEVEYRAC POMPAGE+Surpresseur Bâche Jolimont	1	3	7	11
VILLEVEYRAC QSECTO République	-	-	1	1
VILLEVEYRAC Réservoir	-	-	1	1
VILLEVEYRAC Réservoir Bâche 200 m <sup>3</sup>	1	2	-	3

### 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	2016	2017	N/N-1 (%)
Accessoires	créés	29	23	-20,7%
Accessoires	renouvelés	22	10	-54,5%
Accessoires	supprimés	1	1	0,0%
Appareils de fontainerie	créés	6	6	0,0%
Appareils de fontainerie	déplacés	1	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	renouvelés	6	23	283,3%
Appareils de fontainerie	réparés	23	15	-34,8%
Appareils de fontainerie	supprimés	2	-	-100,0%
Appareils de fontainerie	vérifiés	748	551	-26,3%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	300	267	-11,0%
Branchements	créés	132	125	-5,3%
Branchements	modifiés	302	79	-73,8%
Branchements	renouvelés	151	136	-9,9%
Branchements	supprimés	30	16	-46,7%
Compteurs	déposés	51	43	-15,7%
Compteurs	étalonnés ou normalisés	1	2	100,0%
Compteurs	posés	815	1006	23,4%
Compteurs	remplacés	8831	6675	-24,4%
Devis métrés	réalisés	394	424	7,6%
Enquêtes	Clientèle	3529	3232	-8,4%
Fermetures d'eau	à la demande du client	35	41	17,1%
Fermetures d'eau	autres	7	21	200,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	144	81	-43,8%
Remise en eau	sur le réseau	159	131	-17,6%
Réparations	fuite sur accessoire réseau	8	21	162,5%
Réparations	fuite sur branchement	253	306	20,9%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	76	83	9,2%

Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2016	2017	N/N-1 (%)
Autres		11 335	9 534	-15,9%
Total actes		27 391	22 852	-16,6%

Les interventions sur le réseau de distribution - radiorelève et télérelève				
Indicateur	Type d'intervention	2016	2017	N/N-1 (%)
Radiorelèves	Posées	11	2	-81,8%
Radiorelèves	Renouvelées	1	-	-100,0%
Télérelèves	Posées	13549	10103	-25,4%
Télérelèves	Renouvelées	353	294	-16,7%

Commentaire : le fichier des 10 103 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	2016	2017	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (ml)	536 235	499 326	- 6,9%

En 2017, les actions de recherche de fuite se sont intensifiées. Le linéaire de réseau inspecté a été de 499 km, soit environ 68% du linéaire total.

Recherche de fuites					
Communes	Linéaire écouté en ml	% réseau par commune	Nombre de fuites trouvées		
			Branchements	Canalisations	Accessoires réseaux
Marseillan	26 080	26,89%	12	2	0
Balaruc	150	2,35%	0	1	0
Fabrigues	32 449	59,76%	5	4	3
Pignan	42 870	77,94%	11	2	3
Loupian	22 500	73,42%	5	1	0
Montbazin	19 240	115,08%	5	3	0
Cournonterral	1760	4,40%	6	0	0
Bouzigues	11420	60,60%	6	1	0
Cournonsec	157	0,56%	4	1	0
Lavérune	100	0,40%	1	0	0
Saint Jean de Védas	92 420	115,89%	23	4	0
Murviel les Montpellier	24 245	154,69%	11	0	0
Poussan	2 540	5,99%	3	1	0
Mireval	250	1,21%	3	1	0
Vic la Gardiole	28 230	88,58%	4	6	0
Montagnac	22 808	72,99%	5	2	4
Gigean	54 110	140,81%	28	1	1
St Georges d'Orques	74 047	198,01%	29	1	0
Villeveyrac	31720	94,75%	12	0	2
Saussan	11870	85,36%	3	0	1
Pomerols	0	0,00%	0	0	0
Pinet	360	2,18%	1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>499 326</b>	<b>67,79%</b>	<b>177</b>	<b>32</b>	<b>14</b>

### 3.3.8 Les interventions en astreinte

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2016	2017	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	141	252	78,7%

## 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 :

Commune	Numéro c	Rue	Type intervention	Total	
AGDE	.	_	ouvrage assainissement géoréférencement réaliser	528	
		Corderie	accessoire réseau géoréférencement réaliser	60	
		Place moliere	accessoire réseau géoréférencement réaliser	132	
BOUZIGUES	.	Rue du port	accessoire réseau géoréférencement réaliser	3	
LOUPIAN	.	Chemin communal	accessoire réseau géoréférencement réaliser	5	
MARSEILLAN	.	ROUTE DE BESSAN	accessoire réseau géoréférencement réaliser	1	
MEZE	.	Centre	réseau assainissement géoréférencement réaliser	90	
		RUE PEYTAL	réseau assainissement géoréférencement réaliser	3	
		Sergent nuées patego	ouvrage assainissement géoréférencement réaliser	5	
MONTBAZIN	.	_	ouvrage assainissement géoréférencement réaliser	1500	
		Cami de malakoff	accessoire réseau géoréférencement réaliser	70	
		Cami des amandiers	accessoire réseau géoréférencement réaliser	84	
		Cami des artisans	accessoire réseau géoréférencement réaliser	36	
		Camion des vigneron	accessoire réseau géoréférencement réaliser	76	
POUSSAN	*	_	branchement assainissement géoréférencement ré	451	
			réseau assainissement géoréférencement réaliser	894	
	**	_	ouvrage assainissement géoréférencement réaliser	2715	
	.	_	branchement assainissement géoréférencement ré	1	
		Camion des tilleul	accessoire réseau géoréférencement réaliser	84	
		Chateau	réseau assainissement géoréférencement réaliser	96	
		Horts	réseau assainissement géoréférencement réaliser	106	
		Issanka	réseau assainissement géoréférencement réaliser	36	
		Pasteur	accessoire réseau géoréférencement réaliser	58	
			ouvrage assainissement géoréférencement réaliser	1	
		Pavillon	réseau assainissement géoréférencement réaliser	30	
		Prades	réseau assainissement géoréférencement réaliser	30	
		Sete	réseau assainissement géoréférencement réaliser	36	
		Villeveyrac	réseau assainissement géoréférencement réaliser	30	
		Xxx	accessoire réseau géoréférencement réaliser	36	
SETE		**	PROMENADE MARECH	branchement assainissement géoréférencement ré	1
	RUE JEAN FREDERIC BA		branchement assainissement géoréférencement ré	8	
	.	RUE ROMAIN ROLLAN	branchement assainissement géoréférencement ré	1	
		_	QUAI DE BOSC	réseau assainissement géoréférencement réaliser	12
		177	RUE D AUVERGNE	branchement assainissement géoréférencement ré	1
		23	CHEMIN DU 1ER TRIOLÉ	branchement assainissement géoréférencement ré	1
		3	RUE DU PARC	branchement assainissement géoréférencement ré	1
		32	RUE CASTILLON	branchement assainissement géoréférencement ré	1
		39	RUE PIERRE SEMARD	branchement assainissement géoréférencement ré	1
52	RUE DE ROSE ROC	branchement assainissement géoréférencement ré	1		
<b>Total général</b>				<b>7225</b>	

## 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

Le nombre de clients			
Désignation	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	40 673	43 398	6,7%
Collectivités	801	858	7,1%
Professionnels	1 094	1 252	14,4%
Total	42 568	45 508	6,9%

Commentaire : La différence de 11 clients entre le nombre total et le nombre cumulé pour les communes correspond à 1 client sur Frontignan et 10 sur Mèze.

BOUZIGUES	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	1 023	1 009	- 1,4%
Collectivités	21	21	0,0%
Professionnels	34	34	0,0%
Total	1 078	1 064	- 1,3%

COURNONSEC	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	1 258	1 261	0,2%
Collectivités	29	26	- 10,3%
Professionnels	41	45	9,8%
Total	1 328	1 332	0,3%

COURNONTERRAL	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	2 451	2 613	6,6%
Collectivités	43	41	- 4,7%
Professionnels	34	55	61,8%
Total	2 528	2 709	7,2%

FABRÈGUES	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	2 690	2 641	- 1,8%
Collectivités	62	61	- 1,6%
Professionnels	64	72	12,5%
Total	2 816	2 774	- 1,5%

GIGEAN	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	2 418	2 439	0,9%
Collectivités	36	36	0,0%
Professionnels	74	75	1,4%
Total	2 528	2 550	0,9%

LAVÉRUNE	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	1 215	1 221	0,5%
Collectivités	26	27	3,8%
Professionnels	38	39	2,6%
Total	1 279	1 287	0,6%

### 3 | Qualité du service

LOUPIAN	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	1 152	1 147	- 0,4%
Collectivités	27	27	0,0%
Professionnels	28	33	17,9%
Total	1 207	1 207	0,0%

MARSEILLAN	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	8 649	8 537	- 1,3%
Collectivités	102	101	- 1,0%
Professionnels	212	225	6,1%
Total	8 963	8 863	- 1,1%

MIREVAL	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	1 312	1 300	- 0,9%
Collectivités	5	6	20,0%
Professionnels	15	22	46,7%
Total	1 332	1 328	- 0,3%

MONTAGNAC	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	1 934	1 892	- 2,2%
Collectivités	92	89	- 3,3%
Professionnels	40	50	25,0%
Total	2 066	2 031	- 1,7%

MONTBAZIN	2016	2017	N/N-1 (%)
Particuliers	1 129	1 122	- 0,6%
Collectivités	24	24	0,0%
Professionnels	11	11	0,0%
Total	1 164	1 157	- 0,6%

<b>MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Particuliers	719	715	- 0,6%
Collectivités	23	20	- 13,0%
Professionnels	6	7	16,7%
<b>Total</b>	<b>748</b>	<b>742</b>	<b>- 0,8%</b>

<b>PIGNAN</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Particuliers	2 636	2 763	4,8%
Collectivités	58	54	- 6,9%
Professionnels	47	56	19,1%
<b>Total</b>	<b>2 741</b>	<b>2 873</b>	<b>4,8%</b>

<b>PINET</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Particuliers	803	832	3,6%
Collectivités	22	23	4,5%
Professionnels	9	4	- 55,6%
<b>Total</b>	<b>834</b>	<b>859</b>	<b>3,0%</b>

<b>POUSSAN</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Particuliers	2 194	2 214	0,9%
Collectivités	10	17	70,0%
Professionnels	74	71	- 4,1%
<b>Total</b>	<b>2 278</b>	<b>2 302</b>	<b>1,1%</b>

<b>SAINT-GEORGES-D'ORQUES</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Particuliers	2 095	2 060	- 1,7%
Collectivités	59	57	- 3,4%
Professionnels	46	52	13,0%
<b>Total</b>	<b>2 200</b>	<b>2 169</b>	<b>- 1,4%</b>

<b>SAINT-JEAN-DE-VÉDAS</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Particuliers	3 932	3 988	1,4%
Collectivités	85	79	- 7,1%
Professionnels	233	269	15,5%
<b>Total</b>	<b>4 250</b>	<b>4 336</b>	<b>2,0%</b>

<b>SAUSSAN</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Particuliers	631	627	- 0,6%
Collectivités	16	15	- 6,3%
Professionnels	9	8	- 11,1%
<b>Total</b>	<b>656</b>	<b>650</b>	<b>- 0,9%</b>

<b>VIAS</b>	<b>2017</b>
Particuliers	2 573
Collectivités	74
Professionnels	42
<b>Total</b>	<b>2 689</b>

<b>VIC-LA-GARDIOLE</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Particuliers	840	851	1,3%
Collectivités	31	31	0,0%
Professionnels	45	49	8,9%
<b>Total</b>	<b>916</b>	<b>931</b>	<b>1,6%</b>

<b>VILLEVEYRAC</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Particuliers	1 591	1 582	- 0,6%
Collectivités	30	29	- 3,3%
Professionnels	34	33	- 2,9%
<b>Total</b>	<b>1 655</b>	<b>1 644</b>	<b>- 0,7%</b>

### 3.5.3 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m <sup>3</sup> )						
	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	15 699 152	5 246 998	5 234 650	5 626 517	5 813 258	3,3%
Total des volumes facturés	15 699 152	17 023 150	15 867 021	16 692 121	17 580 679	5,3%
Volumes vendus aux autres clients	0	11 776 152	10 632 371	11 065 604	11 767 421	6,3%

BOUZIGUES	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	129 004	129 004	115 233	108 733	122 133	12,3%
Total des volumes facturés	129 004	129 004	115 233	108 733	122 133	12,3%

COURNONSEC	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	185 597	185 597	189 942	218 146	213 108	- 2,3%
Total des volumes facturés	185 597	185 597	189 942	218 146	213 108	- 2,3%

COURNONTERRAL	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	358 228	358 228	330 185	350 373	374 360	6,8%
Total des volumes facturés	358 228	358 228	330 185	350 373	374 360	6,8%

FABRÈGUES	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	343 148	343 148	367 570	353 216	365 255	3,4%
Total des volumes facturés	343 148	343 148	367 570	353 216	365 255	3,4%

GIGEAN	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	305 548	305 548	333 560	359 596	367 402	2,2%
Total des volumes facturés	305 548	305 548	333 560	359 596	367 402	2,2%

LAVÉRUNE	2013	2014	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	152 849	152 849	152 697	186 847	179 665	- 3,8%
Total des volumes facturés	152 849	152 849	152 697	186 847	179 665	- 3,8%

### 3 | Qualité du service

<b>LOUPIAN</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	130 470	130 470	140 069	130 885	121 481	- 7,2%
Total des volumes facturés	130 470	130 470	140 069	130 885	121 481	- 7,2%

<b>MARSEILLAN</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	883 632	883 632	853 957	961 733	738 622	- 23,2%
Total des volumes facturés	883 632	883 632	853 957	961 733	738 622	- 23,2%

<b>MIREVAL</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	133 177	133 177	132 886	139 595	132 154	- 5,3%
Total des volumes facturés	133 177	133 177	132 886	139 595	132 154	- 5,3%

<b>MONTAGNAC</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	197 950	197 950	197 418	202 758	191 681	- 5,5%
Total des volumes facturés	197 950	197 950	197 418	202 758	191 681	- 5,5%

<b>MONTBAZIN</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	122 408	122 408	127 657	124 294	125 925	1,3%
Total des volumes facturés	122 408	122 408	127 657	124 294	125 925	1,3%

<b>MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	85 562	85 562	83 446	99 527	86 306	- 13,3%
Total des volumes facturés	85 562	85 562	83 446	99 527	86 306	- 13,3%

<b>PIGNAN</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	299 294	299 294	305 511	351 174	381 267	8,6%
Total des volumes facturés	299 294	299 294	305 511	351 174	381 267	8,6%

<b>PINET</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	69 148	69 148	77 455	84 280	97 745	16,0%
Total des volumes facturés	69 148	69 148	77 455	84 280	97 745	16,0%

### 3 | Qualité du service

<b>POUSSAN</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	279 776	279 776	279 727	296 838	294 920	- 0,6%
Total des volumes facturés	279 776	279 776	279 727	296 838	294 920	- 0,6%

<b>SAINT-GEORGES-D'ORQUES</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	333 490	333 490	312 366	394 466	390 510	- 1,0%
Total des volumes facturés	333 490	333 490	312 366	394 466	390 510	- 1,0%

<b>SAINT-JEAN-DE-VÉDAS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	737 431	737 431	726 455	753 217	804 612	6,8%
Total des volumes facturés	737 431	737 431	726 455	753 217	804 612	6,8%

<b>SAUSSAN</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	72 338	72 338	68 143	74 746	79 675	6,6%
Total des volumes facturés	72 338	72 338	68 143	74 746	79 675	6,6%

<b>VIAS</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	-	-	-	-	309 867	0,0%
Total des volumes facturés	-	-	-	-	309 867	0,0%

<b>VIC-LA-GARDIOLE</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	247 259	247 259	253 986	243 077	239 323	- 1,5%
Total des volumes facturés	247 259	247 259	253 986	243 077	239 323	- 1,5%

<b>VILLEVEYRAC</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	180 689	180 689	186 387	193 016	197 247	2,2%
Total des volumes facturés	180 689	180 689	186 387	193 016	197 247	2,2%

Evolution des volumes facturés (hors dégrèvement)			
Collectivités	M <sup>3</sup> année 2015	M <sup>3</sup> année 2016	M <sup>3</sup> année 2017
Bouzigues	115 233	108 733	122 133
Cournonsec	189 942	218 146	213 108
Loupian	140 069	130 885	121481
Marseillan	853 957	961733	738 622
Gigean	333 560	359 596	367 402
Montbazin	127 657	124 294	125 925
Saussan	68 143	74 746	79 675
Mireval	132 886	139 595	132 154
Vic la Gardiole	253 986	243 077	239 323
Poussan	279 727	296 838	294 920
St Jean de Védas	726 455	753 217	804 612
St Georges d'Orques	312 366	394 466	390 510
Lavérune	152 697	186 847	179 665
Cournonterral	330 185	350 373	374 360
Villeveyrac	186 387	193 016	197 247
Murviel les Montpellier	83 446	99 527	86 306
Fabrigues	367 570	353 216	365 255
Pignan	305 511	351174	381267
Pinet	77 455	84 280	97 745
Montagnac	197 418	202 758	191681
Vias	0	0	309 867
Sous-total	<b>5 234 650</b>	<b>5 626 517</b>	<b>5 813 258</b>
Ventes en gros	10 632 371	11065 604	11767 421
<b>Total</b>	<b>15 867 021</b>	<b>16 692 121</b>	<b>17 580 679</b>

### 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	22 847
Courrier	5 670
Internet	2 072
Visite en agence	1 877
Total	32 466

### 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	29 140	2
Facturation	2 270	1 921
Règlement/Encaissement	2 883	382
Prestation et travaux	861	-
Information	13 266	-
Dépose d'index	252	-
Technique eau	1 890	1 887
Total	50 562	4 192

### 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	2016	2017
Nombre de relevés de compteurs	4 755	15 476
Nombre d'abonnés mensualisés	19 571	21 107
Nombre d'abonnés prélevés	5 233	5 822
Nombre d'échéanciers	363	842
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	42 873	95 788
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	1 230	3 044
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	830	2 100
Nombre total de factures comptabilisées	44 933	100 932

Commentaire : les différences s'expliquent par le fait que la commune de VIAS a intégré le SBL en 2017.

### 3.5.7 La relation clients

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

- **RELEVÉ DES COMPTEURS**

SUEZ Eau France déploie sur le terrain des équipes d'agents dédiés **exclusivement** au relevé des compteurs.

Les missions essentielles des agents effectuant le relevé des compteurs, sont :

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



copyright : William Daniels

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

### relevé de votre compteur d'eau

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

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

Afin de nous permettre de calculer votre consommation réelle, merci de relever les chiffres qui figurent sur votre compteur, comme indiqué sur le schéma ci-dessous et de nous les communiquer **au plus tard demain midi**:

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

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



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

**Nous n'avons constaté aucune anomalie**

**Nous avons constaté une anomalie**

- Consommation anormalement élevée: vérifiez l'absence de fuite en relevant les chiffres de votre compteur avant votre coucher, puis au réveil sans consommer d'eau du robinet dans l'intervalle (plus de détails sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)).
- Fuite d'eau: contactez votre plombier.
- .....

Nous allons intervenir.



---

### compte rendu d'intervention

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

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

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

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

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

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

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

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

INDEX ANCIEN COMPTEUR

\_\_\_\_\_

INDEX NOUVEAU COMPTEUR

\_\_\_\_\_

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

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

**Nous n'avons pas constaté d'anomalie**

**Nous avons constaté une anomalie**

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

**Nous n'avons pas pu intervenir**

Merci de nous contacter pour **prendre rendez-vous**.

vous pouvez nous contacter  
du lundi au vendredi de 8 h à 19 h  
et le samedi de 8 h à 13 h au  
**0 977 408 408\***  
\*appel non surtaxé



## • UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION

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

- 1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
  - a. Le compte en ligne
  - b. L'e-facture (ou facture électronique)
  - c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
  - d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
  - e. La dépose d'index en ligne
  
- 2) **Information sur :**
  - a. Le service de l'eau de sa commune (information sur le prix de l'eau, accès aux analyses sur la qualité de l'eau, la teneur en calcaire, les travaux à venir...) ;
  - b. Les bons gestes pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau ;
  - c. Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule...)
  - d. Le cycle de l'eau, la qualité de l'eau....

**3) Information proactive sur la gestion de leur contrat d'eau par email et SMS :**

- a. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant). Emission et mise à disposition de la facture d'eau
- b. Actions sur le compteur : relève, changement
- c. Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien

**4) Amélioration de la qualité relationnelle par :**

- a. L'intégration de différents canaux relationnels : téléphone, email, formulaires en ligne (abonnement, dépose d'index, demande de devis travaux), tchat, courrier, réseaux sociaux.
- b. Un développement de l'assistance en ligne via un avatar (FAQ dynamique) ou en chattant avec un conseiller clientèle.
- c. Des informations sur la gestion des données personnelles
- d. Des enquêtes de satisfaction à chaud, post-intervention...

**> Un livret d'accueil pour les nouveaux clients**

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

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

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



**> Magazines Eau Services**

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

Diffusé dans une version papier deux fois par an, il est complété par des newsletters digitales.

**Septembre 2017**

Eau Services n°6

Sujet principal : qualité de l'eau

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

**Janvier 2018**

Eau Services n°7

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

**Newsletters Eau Services**

Février 2017 – Qualité de l'eau

Mars 2017 – Journée mondiale de l'eau

Juillet 2017 – Préservation du littoral et des eaux de baignades

Novembre 2017 – Actualités

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

La relation clients	
Désignation	2017
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui
Taux de prise d'appel au CRC	77,5
Nombre de réclamations écrites FP2E	545
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	1 204
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	91,1
Nombre d'arrivées clients dans la période	1 322
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	12

### 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	2016	2017	N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€)	21 997	38 273,17	74,0%
Délai Paiement client (j)	15,96	23,17	45,2%
Montant des créances hors travaux supérieures à 6 mois (€ TTC)	1 516 824	410 343,83	- 72,9%
Taux de créances irrécouvrables (%)	-	0,2	0,0%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	-	1,86	0,0%

### 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	2017
Nombre de dossiers FSL	115
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	88
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	- 1 083,38
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	- 1 026,81
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	- 2 798,8
Montant Total HT "solidarité"	- 1 026,81

Commentaire : Sur Odyssee les données ressortent en « négatif » pour le Fonds de Solidarité.

### 3.5.10 Les dégrèvements

Les dégrèvements	
Désignation	2017
Volumes dégrévés (m <sup>3</sup> )	278 267

### 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

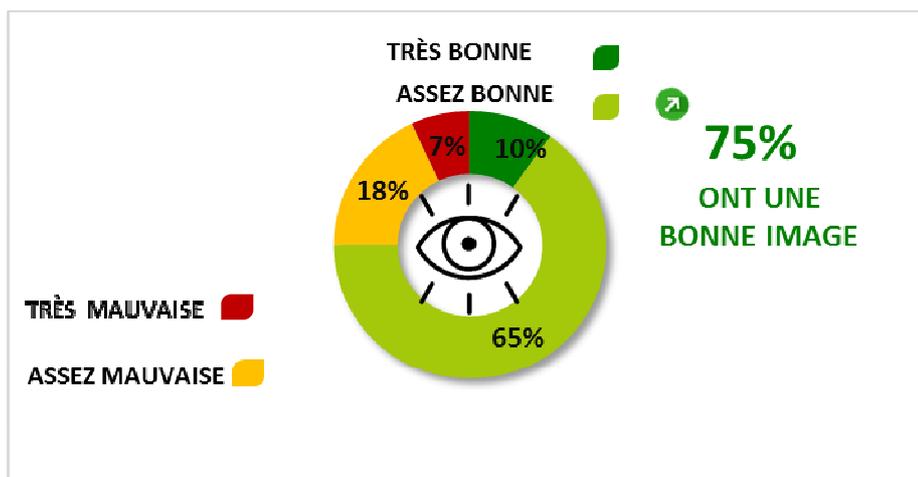
Depuis 2016, SUEZ Eau France a choisi de revoir le dispositif d'écoute clients afin de l'adapter aux nouveaux modes de communication, d'interroger davantage de clients pour disposer d'une base solide et riche d'avis clients et de le compléter avec de nouvelles questions dans l'objectif d'améliorer la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

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

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

75% des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :

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



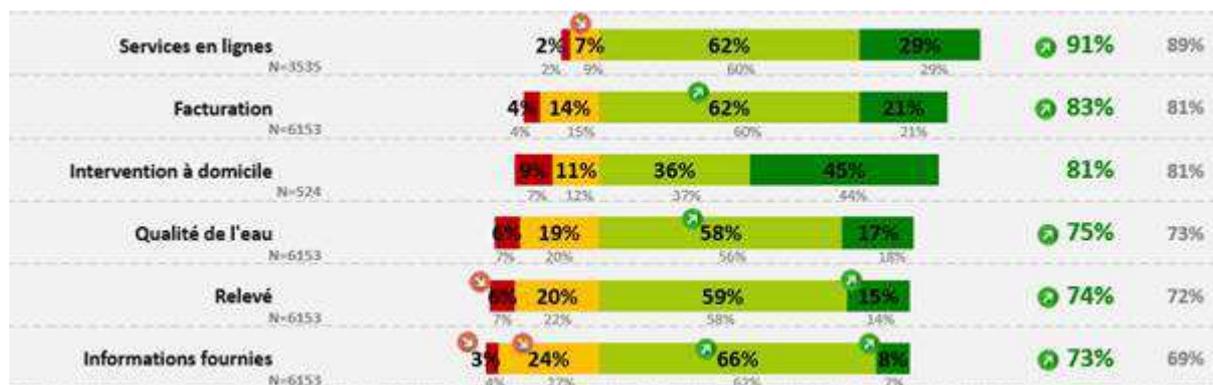
#### > La satisfaction clients :

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

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

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

Rappel  
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 m<sup>3</sup>.

#### • LE TARIF

# 2,091 € TTC

par m<sup>3</sup> sur la base d'une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup>  
(part délégataire et collectivité).

Le tarif	
Détail prix eau	01/01/2018
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	76,46
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m <sup>3</sup> )	0,97492
Taux de la partie fixe du service (%)	39,52%
Prix TTC au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,091
Prix HT au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,98208

- **LES COMPOSANTES DU TARIF DE L'EAU**

Les composantes du prix de l'eau				
Dénomination	Détail prix eau	01/01/2017	01/01/2018	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	38,32	38,81	1,3%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,6495	0,6578	1,3%
Service de l'eau - Part délégataire	Tranche 2 : au-delà de 150m3	0.8544	0.8668	1.45%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	32,65	37,65	15,3%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,3171	0,3171	0.0%
Service de l'eau - Part collectivité	Tranche 2 : au-delà de 150m3	0.7113	0.7113	0.0%
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	0,08	0,08	0.0%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,1033	0,1089	5,4%

• **LA FACTURE TYPE 120 M3**



réf. client : 98-6369786031  
 identifiant \* : 8255  
 facture n° : F120-0043314

**contacts**

-  [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)  
accessible depuis votre smartphone
-  **Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**  
[0977 408 408](tel:0977408408)
-  **urgence 24h/24**  
[0977 401 138](tel:0977401138)
-  **SUEZ Eau France - service client**  
TSA 70001  
54528 Laxou cedex
-  [www.toutsurmoneau.fr/acceo](http://www.toutsurmoneau.fr/acceo)

**e-facture**

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

\* Cet identifiant vous permettra de vous inscrire de manière sécurisée à votre compte en ligne. Il pourra aussi vous être demandé lors de vos contacts par téléphone.



MME M MONTAGNAC EAU 120 M3 RAD  
 SUEZ EAU FRANCE  
 8 1 RUE CAPEAU  
 ZAC DE TRIGANCE  
 13800 ISTRES

**Service de l'Eau de SYNDICAT DU BAS LANGUEDOC.**

SPECIMEN 120 M3		12 Mars 2018	
	m <sup>3</sup>	prix m <sup>3</sup> **	montant TTC
Votre abonnement			80,66 €
Votre consommation	120 m <sup>3</sup>	1,42 €	170,26 €
<b>Net à payer</b>			<b>250,92 €</b>

Merci de régler cette facture au plus tard le 13 mars 2018  
 Règlement à réception, sans escompte.

Une indemnité forfaitaire de 40€ sera facturée à tout professionnel en retard de paiement outre des intérêts de retard calculés au taux applicable par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.  
 \*\* Prix TTC hors abonnement, hors TVA au détail.

**Répartition**



Adresse desservie : RUE SPECIMEN 120M3  
 MME M MONTAGNAC EAU 120 M3 RAD 34530 MONTAGNAC

Date et Lieu	Signature	MME M MONTAGNAC EAU 120 M3 RAD SUEZ EAU FRANCE 8 1 RUE CAPEAU ZAC DE TRIGANCE 13800 ISTRES	IBAN : JOIGNEZ UN RIB ICS : FR7022236497 RUM : TIP50218698F120-004331410000000000
		<b>Montant : 250,92 €</b>	
		<b>TIPSEPA</b>	
		SUEZ EAU FRANCE SAS DR 10 TSA 30176 41974 BLOIS CEDEX 9	
218662454753			
502186010862 2598F120-00433141000000000906105 25092			

\* Mandat de prélèvement SEPA ponctuel : En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez SUEZ Eau France SAS à envoyer des instructions à votre banque pour débitez votre compte, et votre banque à débitez votre compte conformément aux instructions de SUEZ Eau France SAS. Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte pour un prélèvement autorisé. Vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre banque. Le présent document a valeur de mandat de prélèvement SEPA ponctuel. Votre signature vaut autorisation pour débitez, à réception, votre compte pour le montant indiqué.

Document à conserver 10 ans

N°Facture : F120-0043314-1

## pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du brossage des dents, utiliser juste ce qu'il faut de liquide vaisselle et de lessive, jeter à la poubelle les lingettes et autres petits déchets, sont autant de gestes simples et efficaces pour réduire votre consommation d'eau et préserver l'environnement.

Évaluez votre consommation et découvrez les bons réflexes sur :  
[www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)

## Détail de votre facture

	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
<b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>			<b>203,05</b>		<b>214,21</b>
<b>ABONNEMENT</b>					
Part Délégataire : Abonnement du 01/01/2018 au 01/01/2019					
	1	36,81	36,81	5,5	
Part Syndicat du BAS LANGUEDOC - Abonnement du 01/01/2018 au 01/01/2019					
	1	37,6508	37,65	5,5	
<b>CONSOMMATION</b>					
Part Délégataire T1 de 0 M3 à 150 M3 du 01/01/2018 au 01/01/2019					
	120 m <sup>3</sup>	0,6578	78,94	5,5	
Agence de l'Eau - Préservation des ressources en eau du 01/01/2018 au 01/01/2019					
	120 m <sup>3</sup>	0,08	9,60	5,5	
Part SBL T1 de 0 M3 à 150 M3 du 01/01/2018 au 01/01/2019					
	120 m <sup>3</sup>	0,3171	38,05	5,5	
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>			<b>34,80</b>		<b>36,71</b>
<b>AGENCE RHONE MEDITERRANEE CORSE</b>					
Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) du 01/01/2018 au 01/01/2019					
	120 m <sup>3</sup>	0,29	34,80	5,5	
<b>TOTAL HT</b>					<b>237,85</b>
<b>MONTANT TVA (5,5 %)</b>					<b>13,07</b>
<b>Total TTC TVA acquitée sur les débits</b>					<b>250,92</b>
<b>Net à payer</b>					<b>250,92 €</b>

## Pour mieux comprendre votre facture

Les prix des services de distribution de l'eau et de collecte et traitement des eaux usées sont fixés par les collectivités locales.

**ABONNEMENT** : Ce montant correspond à la part fixe déterminée en fonction des charges fixes du service de distribution d'eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées et des caractéristiques de votre branchement.

**DISTRIBUTION DE L'EAU** : Ce montant correspond aux frais de fonctionnement et aux charges d'investissement du service comprenant le prélèvement de l'eau dans le milieu

naturel, son traitement pour la rendre potable, son contrôle et sa distribution à votre robinet, 24h/24.

**AGENCE DE L'EAU** : Cet organisme public perçoit des redevances avec lesquelles il subventionne des actions pour la préservation des ressources en eau, la lutte contre les pollutions agricoles, urbaines ou industrielles et la modernisation des réseaux d'eau.

Conformément à la loi informatique et Libertés du 6 janvier 1978, modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification des données qui vous concernent de même qu'un droit d'opposition que vous pouvez exercer en adressant un courrier à Service droit d'accès, SUEZ Eau France SAS, SUEZ Eau France - service client TSA 70001 54528 Lexou cedex.

SUEZ Eau France - CB 21 - 16, place de l'Iris, 92040 Paris La Défense - SAS au capital de 422 224 544 Euros - SIREN 410 004 407 RCS Nanterre - N° TVA intracommunautaire : FR 79 410034 407



TREL498F00F120-0043314000250924N

## Comment régler votre facture ?

**Par TIP SEPA** : Detachez, datez, signez le TIP SEPA et renvoyez-le dans l'enveloppe jointe à votre facture accompagné d'un Relevé d'Identité Bancaire, Postal ou de Caisse d'Épargne lorsque vous utilisez ce mode de paiement pour la première fois.

Si vous préférez payer par chèque, envoyez votre chèque à l'ordre de SUEZ Eau France SAS dans l'enveloppe jointe accompagné du TIP non signé.

**Par carte bancaire** : Effectuez votre paiement sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) ou au 0800 948 408 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

**En espèces** : En vous rendant dans un bureau de poste muni de votre facture.

**Par virement** : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR0220041010090007255603095 en indiquant votre référence client (98- 6349786031).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

. Le prélèvement automatique du montant de chaque facture ;

. Le prélèvement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

Pour en savoir plus ou en bénéficier, contactez-nous. Découvrez sur [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

**3.5.13 Les autres tarifs**

<b>Tarif des urbains</b>			
	<b>31/12/2015</b>	<b>31/12/2016</b>	<b>31/12/2017</b>
Part Syndicale	0,0586	0,0586	0,0586
Part Lde	0,2843	0,2876	0,2912
K Partie Fixe Lde	1,0080042	1,0197618	1,0328
Agence de l'Eau	0,0400	0,0789	0,0800



# 4 | Comptes de la délégation





## 4.1 Le CARE

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

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

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

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

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

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

## 4.1.1 Le CARE

## Syndicat du Bas Languedoc

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

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

en Euros	2016	2017	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>18 100 503</b>	<b>18 179 702</b>	<b>0,4%</b>
Exploitation du service	8 972 532	9 432 281	
Collectivités et autres organismes publics	8 531 187	8 045 173	
Travaux attribués à titre exclusif	225 241	361 546	
Produits accessoires	371 544	340 701	
<b>CHARGES</b>	<b>17 883 352</b>	<b>17 718 082</b>	<b>-0,9%</b>
Personnel	2 373 406	2 546 167	
Energie électrique	810 889	611 762	
Achats d'eau	780 814	860 347	
Produits de traitement	135 857	65 770	
Analyses	51 709	88 931	
Sous-traitance, matières et fournitures	1 010 545	1 116 992	
Impôts locaux et taxes	358 819	357 113	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	1 300 932	1 268 513	
• télécommunication, postes et télégestion	163 328	160 815	
• engins et véhicules	254 477	200 705	
• informatique	483 623	533 078	
• assurance	28 334	27 204	
• locaux	109 893	109 118	
Ristournes et redevances contractuelles	8 338	7 468	
Contribution des services centraux et recherche	318 794	311 580	
Collectivités et autres organismes publics	8 531 187	8 045 173	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	587 540	627 228	
• programme contractuel	271 498	276 928	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	1 264 736	1 381 014	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	0	2 655	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	46 294	55 010	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	31 994	95 430	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>217 152</b>	<b>461 620</b>	<b>112,6%</b>
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	72 377	153 858	
<b>RESULTAT</b>	<b>144 775</b>	<b>307 762</b>	<b>112,6%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

## 4.1.2 Le détail des produits

## Syndicat du Bas Languedoc

## Compte annuel de résultat de l'exploitation

2017

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

## Détail des produits

en Euros	2016	2017	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>18 100 503</b>	<b>18 179 702</b>	<b>0,4%</b>
Exploitation du service	8 972 532	9 432 281	5,1%
• Partie fixe	1 760 934	1 980 990	
• Partie proportionnelle	4 026 350	4 039 919	
• Cession d'eau	3 185 248	3 411 372	
Collectivités et autres organismes publics	8 531 187	8 045 173	-5,7%
• Part Collectivité	5 409 226	5 093 751	
• Redevance prélèvement	1 287 348	1 352 066	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	1 752 568	1 599 356	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	82 044	0	
Travaux attribués à titre exclusif	225 241	361 546	60,5%
• Branchements	225 241	361 546	
Produits accessoires	371 544	340 701	-8,3%
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement	120 887	5 497	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	25 098	12 261	
• Autres produits accessoires	225 560	322 943	

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	Date du reversement	Montant (€)
2017	2017	3 114 531,09
		3 114 531,09

### 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	782 571,64
Redevance pollution d'origine domestique	1 607 392,20
Redevance prélèvement	1 352 065,99
Total annuel	3 742 029,83

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

Numéro Attestation	Date réception Attestation	Montant TVA l'attestation	Date estimée Rembours. Collectivité	Date paiement réelle (dernière demande règlement)
1035	22/03/17	95 689,43	25/07/17	20/07/17
1036	22/03/17	428,37	25/07/17	20/07/17
1037	22/03/17	3 600,00	25/07/17	20/07/17
1038	22/03/17	600,00	25/07/17	20/07/17
1039	22/03/17	4 216,20	25/07/17	20/07/17
1040	22/03/17	878,88	25/07/17	20/07/17
1041	26/06/17	106 415,45	24/10/17	20/10/17
1042	26/06/17	600,00	24/10/17	20/10/17
1043	26/06/17	4 632,00	24/10/17	20/10/17
1044	26/06/17	6 046,02	24/10/17	20/10/17
1045	26/06/17	2 540,16	24/10/17	20/10/17
1046	26/06/17	990,00	24/10/17	20/10/17
1047	26/06/17	6 035,26	24/10/17	20/10/17
1048	04/10/17	331 154,50	21/02/18	
1049	04/10/17	1 255,60	21/02/18	
1050	04/10/17	845,00	21/02/18	
1051	04/10/17	2 871,40	21/02/18	
1052	04/10/17	14 724,00	21/02/18	
1053	04/10/17	12 539,95	21/02/18	
1054	04/10/17	535,36	21/02/18	
1055	04/10/17	498,40	21/02/18	
1056	28/12/17	250 244,51	26/05/18	
1057	28/12/17	500,00	26/05/18	
1058	28/12/17	930,78	26/05/18	
1059	28/12/17	1 756,83	26/05/18	
1060	28/12/17	2 246,40	26/05/18	
1061	28/12/17	4 654,00	26/05/18	
1062	28/12/17	30 547,40	26/05/18	
1063	28/12/17	1 484,76	26/05/18	
1064	28/12/17	1 004,60	26/05/18	
1065	28/12/17	51 258,80	26/05/18	
1066	28/12/17	- 199,17	26/05/18	
1067	28/12/17	218,30	26/05/18	
1065	29/12/17	51 258,80	26/05/18	
1017	20/09/16	156 481,26	13/02/17	06/02/17
1018	20/09/16	1 000,00	13/02/17	06/02/17
1019	20/09/16	1 550,50	13/02/17	06/02/17
1020	20/09/16	1 318,40	13/02/17	06/02/17
1021	20/09/16	1 128,40	13/02/17	06/02/17
1022	20/09/16	1 703,60	13/02/17	06/02/17
1023	20/09/16	2 282,32	13/02/17	06/02/17
1024	20/09/16	1 020,00	13/02/17	06/02/17
1025	21/12/16	38 968,53	25/04/17	06/04/17
1026	21/12/16	1 549,80	25/04/17	06/04/17
1027	21/12/16	95,04	25/04/17	06/04/17
1028	21/12/16	3 620,60	25/04/17	06/04/17
1029	21/12/16	762,00	25/04/17	06/04/17
1030	21/12/16	5 750,71	25/04/17	06/04/17
1031	21/12/16	7 674,09	25/04/17	06/04/17
1032	21/12/16	967,44	25/04/17	06/04/17
1033	21/12/16	20,00	25/04/17	06/04/17
1034	21/12/16	1 223,77	25/04/17	06/04/17

## 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 Délégué 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 Délégué, 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 Délégué : 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 (€)
VIC LA GARDIOLE-VIC-LA-GARDIOLE Réservoir-RVT-UC S550	954,41
FLORENSAC-FLORENSAC UTEP Florensac-RVT-renouv disjoncteur Groupe 4	4 067,56
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-sondes MES + Voile de boues	4 560,23
COURNONSEC-COURNONSEC Pompage ST Martin+QSECTO Qm Refoulement MS Saussan-RVT-plaques chambre de vanne	1 255,5
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-échelle sécu bassin charbon 3 et 4	4 734,13
MONTAGNAC-MONTAGNAC Chloration+Local électrique-RVT-chloration	5 865,98
FLORENSAC-FLORENSAC UTEP Florensac-RVT-passerelle neutralisation chlore	5 530,7
FLORENSAC-FLORENSAC UTEP Florensac-RVT-graissage automatique pompes + hexhaure	6 004,34
FLORENSAC-FLORENSAC UTEP Florensac-RVT-portail villa 1	2 938,28
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-Sonde Ph	2 743,28
LOUPIAN-LOUPIAN Réservoir la guarrigue-RVT-portail	1 933,44
POUSSAN-POUSSAN Réservoir Surpresseur-RVT-accélérateur 1 et 2	4 382,54
FLORENSAC-FLORENSAC UTEP Florensac-RVT-capteur + câbles alarmes intrusion	5 676,44
POUSSAN-POUSSAN Réservoir Surpresseur-RVT-grille extérieur ce	546,84
MIREVAL-MIREVAL Réservoir-RVT-échelle inox	542,45
VIAS-VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m <sup>3</sup> -RVT-analyseur de chlore + turbidimètre	6 871,17
GIGEAN-GIGEAN Réservoir surpresseur-RVT-armoire élec	11 078,99
FLORENSAC-FLORENSAC UTEP Florensac-RVT-transmission + montage Groupe 4	2 262,16

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
FLORENSAC-FLORENSAC UTEP Florensac-RVT-capteur pont roulant	2 007,35
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-afficheur sc200	1 731,84
BALARUC LE VIEUX-BALARUC-LE-VIEUX QVEG SBL vers Balaruc Bypass-RVT-télétransmission	2 361,91
GIGEAN-GIGEAN Réservoir surpresseur-RVT-callebouti vidange	910,4
BOUZIGUES-BOUZIGUES Réservoir+Pompape surpresseur la Clavade-RVT-échelle réservoir bouzigues	2 290,22
MONTAGNAC-MONTAGNAC POMPAGE Forage-RVT-mise en sécurité forage + modif fermeture et accès	6 940,86
FLORENSAC-FLORENSAC UTEP Florensac-RVT-reprise porte local chloration	1 309,59
AGDE-AGDE Réservoir SBL Saint Loup-RVT-lecteur badge + carte centrale intrusion	1 449,05
FLORENSAC-FLORENSAC UTEP Florensac-RVT-supervision+poste client	10 807,84
COURNONSEC-COURNONSEC Surpresseur Maréchal-RVT-porte d'accès	1 757,83
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-switch FO/ethernet	1 538,62
COURNONSEC-COURNONSEC Pompape ST Martin+QSECTO Qm Refoulement MS Saussan-RVT-dosage chlore	1 640
VIAS-VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m <sup>3</sup> -RVT-chlorartion	5 733,3
PINET-PINET Forage + Reprise de l'Ornezon-RVT-chloration	6 551,46
BALARUC LE VIEUX-POUSSAN Pompape Issanka-RVT-moteur groupe 3	2 068,5
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-pompe lait de chaux	3 999,85
MONTAGNAC-MONTAGNAC POMPAGE Surpresseur Bessilles-RVT-surpresseur	5 382,67
AGDE-AGDE RESERVOIR SBL SAINT LOUP-RVT-ENSEMBLE VANNES	63 584,75
AGDE-AGDE RESERVOIR SBL SAINT LOUP-RVT-débitmètres VEG	3 446,67
COURNONSEC-COURNONSEC Pompape ST Martin+QSECTO Qm Refoulement MS Saussan-RVT-inverseur de source	6 141,3
PIGNAN-PIGNAN Reprise Sainte Cécile-RVT-inverseur de source	6 593,95
BALARUC LE VIEUX-POUSSAN Pompape Issanka-RVT-inverseur de source	10 541,21
COURNONSEC-COURNONSEC Pompape ST Martin+QSECTO Qm Refoulement MS Saussan-RVT-servomoteur vanne1	1 799,61
-	222 537,22

### 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 :

<b>Renouvellement et réhabilitation des réseaux</b>	
<b>Opération</b>	<b>Dépenses comptabilisées (€)</b>
Sans-commune--RVT-vannes et accessoires réseau SBL	2 420,33
Sans-commune--RVT-RENOUVELLEMENT ACCESSOIRS RESEAUX	18 712,63
-	21 132,96

### **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	174 801,36
Total	174 801,36

Réparations fuites 2017					
Communes	Réparations fuites sur réseau	Réparations fuites sur branchements	Réparations accessoires réseau	Suppression branchements	Suppression accessoires réseau
BOUZIGUES	1	2	0	0	0
COURNONSEC	3	7	1	0	0
COURNONTERRAL	6	22	2	0	0
FABRÈGUES	4	23	2	2	0
GIGEAN	2	27	2	3	0
LAVERUNE	0	5	0	1	0
LOUPIAN	4	11	2	0	0
MARSEILLAN	6	41	3	0	1
MIREVAL	4	11	0	0	0
MONTAGNAC	2	5	4	0	0
MONTBAZIN	4	7	0	0	0
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	2	14	0	2	0
PIGNAN	8	28	2	0	0
PINET	0	1	1	0	0
POUSSAN	2	18	5	0	0
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	3	30	1	2	0
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	16	41	2	4	0
SAUSSAN	2	5	0	1	0
VIAS	3	12	0	0	0
VIC LA GARDIOLE	4	5	1	0	0
VILLEVEYRAC	6	18	5	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>	<b>333</b>	<b>33</b>	<b>16</b>	<b>1</b>

## RENOUVELLEMENT BRANCHEMENTS ET ACCESSOIRES DE RESEAU

- 150 branchements ont été renouvelés en 2017 sur l'ensemble des Communes du Syndicat du Bas Languedoc dont 14 en plomb
- 21 accessoires de réseau ont été renouvelés en 2017 sur l'ensemble des Communes du Syndicat du Bas Languedoc.

### 4.3.4 La situation sur les compteurs

#### • LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2016	2017	N/N-1 (%)
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	0,0%	13,8%	0,0%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	0	6665	0,0%
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	44567	48234	8,2%
20 à 40 mm remplacés (%)	0,0%	5,3%	0,0%
- 20 à 40 mm remplacés	0	42	0,0%
- 20 à 40 mm Total	709	792	11,7%
> 40 mm remplacés (%)	0,0%	5,4%	0,0%
- > 40 mm remplacés	0	10	0,0%
- > 40 mm Total	177	184	4,0%
Age moyen du parc compteur	0	99,4	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	46 351,96
Total	46 351,96

**4.3.5 La situation sur les équipements de télérelève****• LES TRAVAUX NEUFS EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

<b>Travaux neufs effectués sur les équipements de télérelève</b>	
<b>Désignation</b>	<b>Dépenses comptabilisées (€)</b>
Télérelèves	1 081 146,67

AU 31 DECEMBRE 2017	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	COMPTEUR REMPLACE 2017	EMETTEUR POSE 2017	TOTAL EQUIPES 2017	TOTAL EQUIPE DU 01/01/2014 AU 31/12/2017	% FAIT	NB DE RECEPTEUR
BOUZIGUES	1 060	1 076	9	12	3	15	1 100	8	2	10	1 110	104,72%	2
COURNONSEC	1 229	22	12	708	460	1 168	1 202	43	23	66	1 268	103,17%	3
COURNONTERRAL	2 432	103	285	267	106	373	761	1 010	617	1 627	2 388	98,19%	1
FABREGUES	2 679	1 712	909	22	28	50	2 671	53	41	94	2 765	103,21%	4
GIGEAN	2 425	61	115	39	5	44	220	1 631	575	2 206	2 426	100,04%	2
LAVERUNE	1 195	33	9	11	0	11	53	862	243	1 105	1 158	96,90%	1
LOUPIAN	1 177	100	1 004	42	22	64	1 168	32	8	40	1 208	102,63%	3
MARSEILLAN	8 761	4 537	3 539	408	183	591	8 667	162	183	345	9 012	102,86%	12
MIREVAL	1 334	12	13	952	307	1 259	1 284	57	18	75	1 359	101,87%	1
MONTBAZIN	1 134	8	1 124	4	9	13	1 145	22	15	37	1 182	104,23%	1
MURVIEL LES MONPELLIER	742	2	4	475	255	730	736	13	2	15	751	101,21%	4
PIGNAN	2 565	53	31	425	98	523	607	1 514	512	2 026	2 633	102,65%	3
PINET	736	7	21	398	316	714	742	15	5	20	762	103,53%	3
POUSSAN	2 182	21	836	861	394	1 255	2 112	111	47	158	2 270	104,03%	7
SAUSSAN	617	4	8	2	0	2	14	424	84	508	522	84,60%	1
ST GEORGES D ORQUES	2 150	20	20	1 531	475	2 006	2 046	95	147	242	2 288	106,42%	3
SAINT JEAN DE VEDAS	3 991	98	1 068	1 657	948	2 605	3 771	264	102	366	4 137	103,66%	8
VIC LA GARDIOLE	867	8	836	7	2	9	853	43	23	66	919	106,00%	3
VILLEVEYRAC	1 589	18	52	896	492	1 388	1 458	93	56	149	1 607	101,13%	1
TOTAL	38 865	7 895	9 895	8 717	4 103	12 820	30 610	6 452	2 703	9 155	39 765	102,32%	63

## 4.4 Les investissements contractuels

### 4.4.1 Le renouvellement

- LES OPERATIONS REALISEES

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	222 537,22
Réseaux	21 132,96
Branchements	174 801,36
Compteurs	46 351,96
Total	464 823,5

- LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2013	2014	2015	2016	2017
Renouvellement	901 307,81	493 105,58	449 736,51	375 266,46	464 823,5

### 4.4.2 Les travaux neufs du domaine concédé

- LES OPERATIONS REALISEES

Les travaux neufs de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Télérelèves	1 081 146,67
Total	1 081 146,67

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

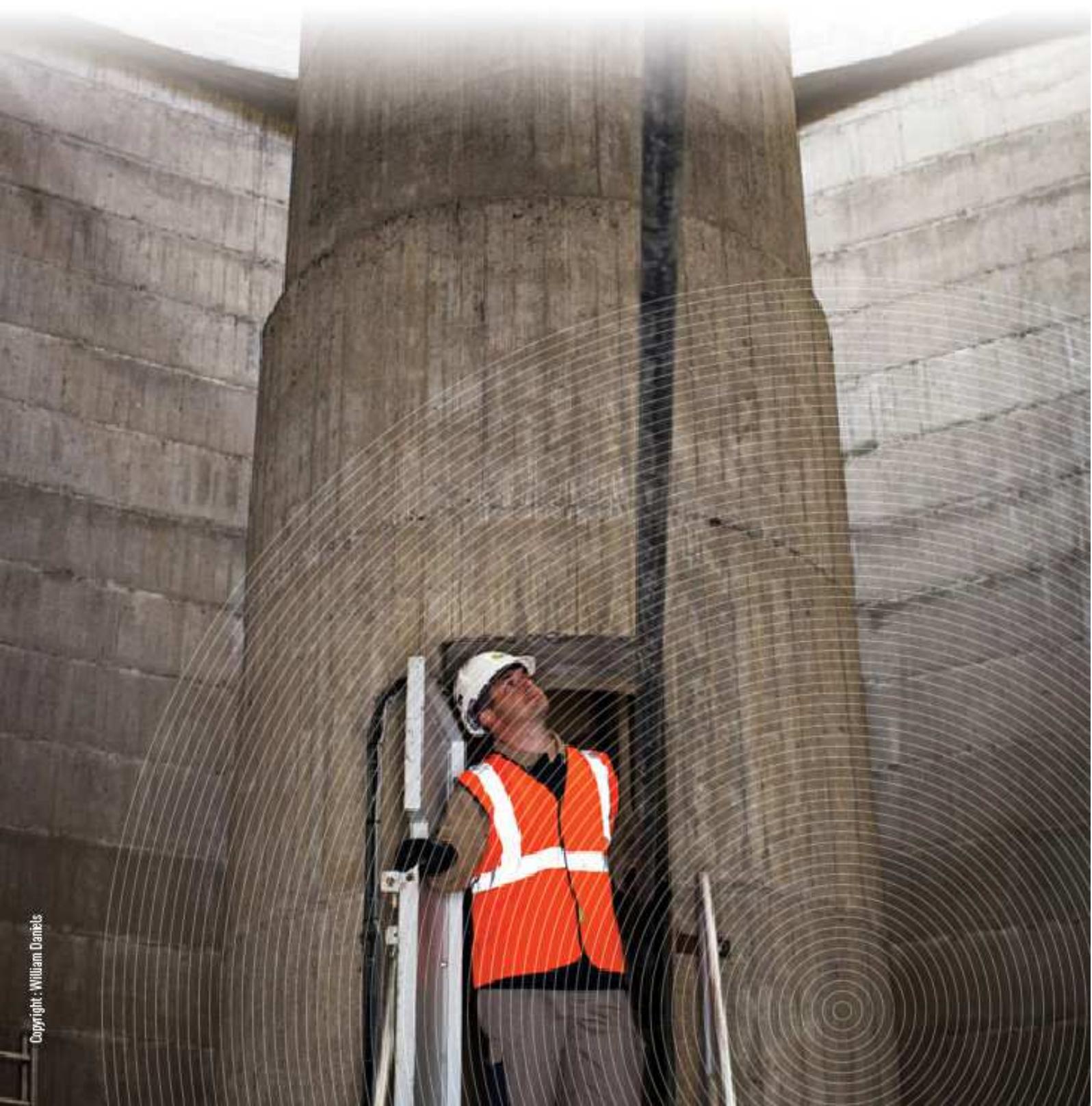
Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Programme contractuel de travaux	1 081 146,67
Total	1 081 146,67

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DES TRAVAUX NEUFS**

Suivi pluriannuel des travaux neufs : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2013	2014	2015	2016	2017
Travaux neufs	12 099,3	741 562,1	1 173 403,7	1 040 907,7	1 081 146,7



# 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](http://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.



## Eau France Région Occitanie

présentation



### L'organisation de la Région Occitanie

La Région Occitanie dont le siège est à Béziers (34) s'organise en 5 agences territoriales :

- L'Agence Aude, Pyrénées-Orientales (11, 31, 66, 81),
- L'Agence Béziers Méditerranée (34),
- L'Agence Occitanie Nord-Est (12, 30, 34, 48, 81)
- L'Agence Pyrénées Val de Garonne (09, 31, 32, 46, 47, 65, 81, 82),
- L'Agence Thau Méditerranée (34)

- ✓ une Agence Travaux,
- ✓ une Agence Clientèle.



**335 000**

Clients desservis en eau potable

**235**

Contrats eau

**9 300**

Km de réseau d'eau potable

**125**

Stations de production

**60 620 000**

de m<sup>3</sup> produits

**295 000**

Clients bénéficiant de l'assainissement collectif

**370**

Contrats assainissement

**5 500**

Km de réseau d'eaux usées

**290**

Stations d'épuration

**1 050**

Postes de relèvement FU/FP

**65 271 000**

de m<sup>3</sup> épurés

**1** Plate forme de compostage

**1** Sécheur

**1** Centre VISIO



## 5.1.2 Nos moyens logistiques

### Eau France Région Occitanie

présentation



## Les services supports structurés au service des Collectivités

La Région Occitanie offre les mêmes services support aux opérations et services centraux à toutes les agences territoriales pour garantir une cohérence et une même qualité de service au juste prix. Les différents experts sont les interlocuteurs des collectivités et de leurs services en terme de conseil et de reporting.

### Pôle Technique : un accompagnement technique sur mesure pour les collectivités et les exploitants

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

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

Sur la Région Occitanie, cette expertise est relayée par la direction technique.

Nous nous impliquons au quotidien avec les élus en apportant notre connaissance du métier, mais aussi dans les réflexions plus générales liées aux évolutions du service, aux améliorations des équipements, à la conformité réglementaire.

Les prestations de SUEZ Eau France ne se limitent pas à la stricte production du service. Elles incluent la mise à disposition des compétences et connaissances des experts de terrain et des services centraux de l'entreprise.



Le Siège Social de la Région Occitanie à Béziers



Jean-Pierre HAN GOUËT  
Directeur Métiers et Performance  
Supports aux opérations



Christophe JALABERT  
Directeur Technique

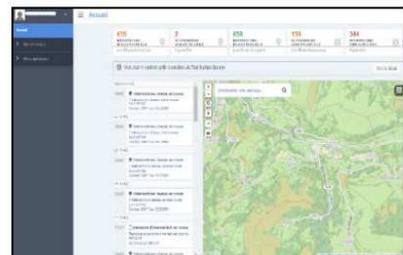
### Des données patrimoniales suivies scrupuleusement

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

### La cartographie réseau SIG au cœur des actes métiers

La Région Occitanie a une grande expérience dans le domaine des Systèmes d'Information Géographique (SIG). APIC, l'outil utilisé est adapté aux besoins spécifiques des métiers de l'eau et de l'assainissement au travers de différents applicatifs.

Le SIG étant un enjeu majeur dans la gestion du patrimoine, nous disposons d'un service dédié, entièrement consacré à son fonctionnement. Ce service dispose d'une vision globale du fonctionnement des réseaux et se compose de quatre personnes spécialisées. Le service SIG assure l'administration locale du système et déploie les différentes évolutions de l'outil. Il met à jour en direct les informations comme la création ou l'intégration de nouveaux réseaux. Il s'assure de la qualité des informations remontées automatiquement du terrain par les outils nomades. Il est un support technique local pour l'ensemble des utilisateurs.



## Eau France Région Occitanie

présentation



### Un service achat logistique et magasins, unique en Occitanie

Notre service achat et magasins gère l'ensemble de nos achats en faisant bénéficier nos collectivités partenaires et les exploitants des accords nationaux ou régionaux avec nos fournisseurs.

La plateforme logistique gère le stock centralisé de pièces détachées afin d'approvisionner nos magasins secondaires implantés au plus près des équipes d'exploitation et de disposer des pièces nécessaires même en cas d'intervention urgente.

Il s'agit du plus important stock de pièces détachées de la région Occitanie dans les métiers de l'eau et de l'assainissement.



La plateforme logistique régionale

### VISIO : un ordonnancement centralisé au service de la traçabilité et de la performance

Chaque année, 143 000 interventions réseau et clientèle sont ordonnancées de manière centralisée afin de garantir une réactivité optimale tout en apportant une qualité de service identique pour les clients. 245 000 actes métiers usines (maintenance préventive et curative, tournée Vigipirate, exploitation courante) sont planifiées en central afin de garantir le respect des obligations contractuelles et réglementaires et d'assurer la continuité de service. Les plannings des agents de réseau, clientèle, électromécaniciens et techniciens de station sont ainsi gérés par des ordonnanceurs spécialisés. Cette traçabilité permet de rendre compte très précisément de l'activité réalisée pour chaque client collectivité.



La plateforme VISIO en Occitanie

### Direction Santé, Sécurité et Performance Opérationnelle

Au sein de la Région Occitanie, la Direction Santé, Sécurité et Performance Opérationnelle est la garante de nos engagements en matière :

- de Qualité, avec l'objectif d'amélioration continue de nos performances,
- de Sécurité, avec l'ambition de préserver l'intégrité physique de nos collaborateurs,
- d'Environnement, avec la volonté de réduire l'impact de nos activités sur les milieux environnants.



Valérie MERCEUR  
Coordinateur Santé Sécurité Régional

### Direction Administration Finance : un référent administratif et financier pour les collectivités

Le responsable de la Direction Administration Finance, Rodolphe CRAMAIL et les contrôleurs de gestion en lien avec la plateforme comptable, sont en charge de la gestion budgétaire et du respect des clauses contractuelles.

Il est le référent auprès des services de la Collectivité et peut apporter tous les justificatifs et pièces nécessaires au contrôle de nos prestations.



Rodolphe CRAMAIL  
Directeur Administratif et Financier

### Une Direction Communication à votre écoute

Le service Communication, placé sous la responsabilité de Géraldine LEROUX, assure, en concertation avec les clients et les autres partenaires, la transmission régulière de communiqués de presse (chantiers sur le réseau ou les usines, événements particuliers de la vie du service, etc), l'organisation de visites de chantiers ou d'ouvrages.

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



Géraldine LEROUX  
Responsable Communication

### 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 2017, Le site internet [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) a accueilli plus de 2 738 936 visiteurs uniques, 35% de plus que l'année précédente.

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

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

A screenshot of the SUEZ website dashboard for the commune of Saint-Rambert-d'Albon. The page features a navigation menu on the left with options like "MON COMPTE EN LIGNE", "DÉMARCHES ET CONSEILS", "EAU DANS MA COMMUNE", "SERVICES", and "CONTACT". The main content area is titled "SAINT-RAMBERT-D'ALBON" and "Tableau de bord". It includes a header with "aide et contact", "vous avez une urgence?", and "mon compte en ligne". The dashboard displays four key metrics: "TRAVAUX" (0 en cours, 3 à venir), "QUALITE" (analyses bactériologiques dans les 12 derniers mois), "PRIX" (1.82 euros pour un m3 d'eau consommé), and "CALCAIRE" (28,2°F, votre eau est dure). Each metric has a corresponding "voir le détail" button.

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

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

## Evaluer ma consommation

### Les clés pour comprendre ma consommation

accueil - démarches et conseils - services - maîtriser ma consommation - évaluer ma consommation

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

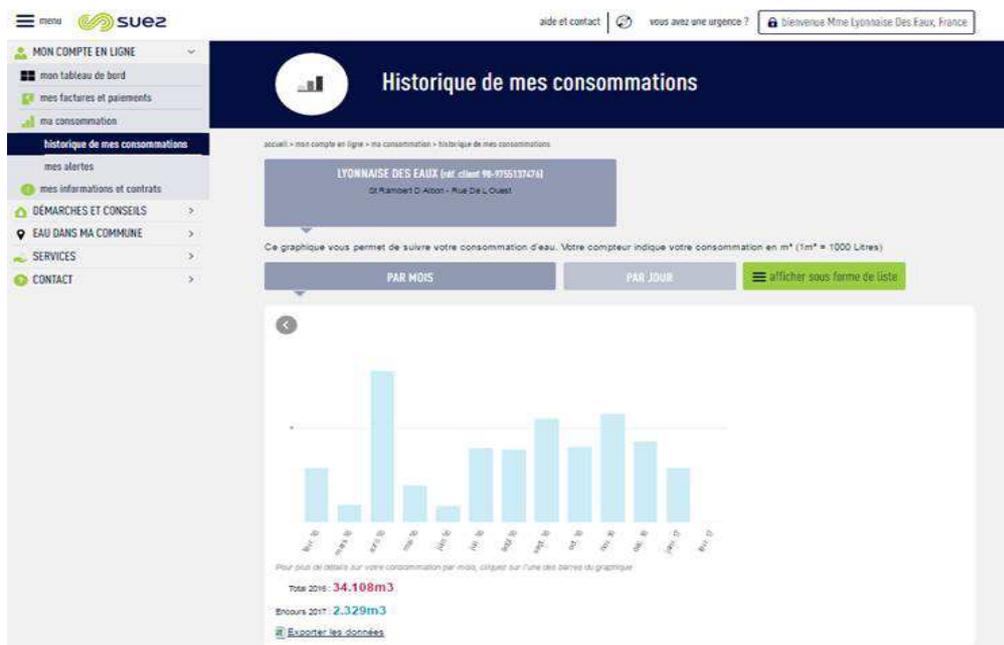


Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Estimer ma consommation » sur [toutsurmoneau.fr](http://toutsurmoneau.fr))

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

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

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



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

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

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

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux), un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. En 2017, 1 000 122 questions ont été posées au conseiller virtuel Olivier. La réponse proposée par l'avatar correspond à un taux de 75% de compréhension à la question du visiteur. 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](http://www.lyonnaise-des-eaux.com) notamment.
- et de soutenir des idées nouvelles développées par des acteurs externes à l'entreprise dans le cadre d'un appel à projets



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

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

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

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

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

## Mieux gouverner l'eau pour bien la protéger

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## 5.4 Nos offres innovantes

### 5.4.1 Notre organisation VISIO

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



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

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

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

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

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



## 5.5 Nos actions de communication

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

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

#### Les chiffres clés de la COP23 :

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

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



# 6 | 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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/km/j).

---

L

---

- **Linéaire de réseau de desserte**

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

---

M

---

- **Montant des impayés au 31 Décembre de l'année N**

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

---

N

---

- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

---

P

---

- **Perte apparente**

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

- **Perte réelle**

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

- **Poteau incendie**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prélocalisation**

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

- **Purge**

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

## R

---

- **Réclamation**

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

- **Regard**

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

- **Régulateur de débit**

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

- **Rendement**

Rendement = (volume consommé autorisé+volume vendu en gros)/(volume produit+volume acheté en gros)

Ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)+volume consommateur sans comptage+volume de service réseau+volume vendu en gros)/(volume MED+volume vendu en gros)  
L'unité est en %.

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

- **Réseau de desserte**

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

- **Réseau de distribution**

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

## S

---

- **Stabilisateur d'écoulement**

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

- **Stabilisateur de pression**

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

---

**V**

---

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

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

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

- **Voirie**

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

## LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

### 1. Indicateurs descriptifs

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

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

- **Prix TTC du service au m<sup>3</sup> pour 120 m<sup>3</sup> (code D102.0)**

Le prix au m<sup>3</sup> est calculé pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup> (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 m<sup>3</sup>

Formule = (montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités + montant HT de la facture 120m<sup>3</sup> au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif) + montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m<sup>3</sup> 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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 m<sup>3</sup>/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 Synthèse Réglementaire

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

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

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

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

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

Les seuils sont ainsi portés de :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC**

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

>CE, 24 mai 2017, SAUR, n° 407431

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

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

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

## MARCHES PUBLICS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

##### **>CE, 4 décembre 2017, n°413366**

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

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **ASSAINISSEMENT**

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

**>CE, 24 novembre 2017, n°396046**

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

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

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

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

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

### **EAU POTABLE**

### ❖ MODIFICATION DES REGLES DE SUIVI SANITAIRE

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

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

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

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

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

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

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

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

### ❖ ORSEC EAU POTABLE

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

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

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

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

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

## **ENVIRONNEMENT**

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

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

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

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

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

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

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

Le décret généralise la dématérialisation de l'enquête publique.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### ❖ **GEMAPI**

##### **>Loi n° 2017-1838 du 30 décembre 2017 relative à l'exercice des compétences des collectivités territoriales dans le domaine de la gestion des milieux aquatiques et de la prévention des inondations**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### ❖ **BIODIVERSITE**

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

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

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

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

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

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

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

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

## **DROIT PRIVE**

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 7.2 Méthode d'élaboration des CARE



REGION OCCITANIE

CONTRAT \_\_\_\_\_).

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2017

- Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 Février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.
- Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.
- Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.
- Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.
- La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.
- Comme le décret le précise, le CARE prend en compte les deux particularités essentielles du métier de délégataire de service public :
  - La première de ces particularités est la mutualisation des moyens, en personnel et matériel, dont se dote une entreprise délégataire pour gérer rationnellement les divers services, souvent nombreux, qui lui sont confiés.
  - La seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

**Sommaire**

I.	ORGANISATION DE LA SOCIETE .....	2
II.	LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION .....	3
III.	LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES .....	5
IV.	APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS .....	8
V.	IMPÔT SUR LES SOCIETES .....	8
VI.	ANNEXES .....	9

**I. ORGANISATION DE LA SOCIETE**

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

L'organisation de SUEZ Eau France en 2017 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

**1. La Région est l'unité de base de l'organisation de la société**

- C'est une unité opérationnelle, qui bénéficie du soutien et des services apportés par le Siège Social. Il se subdivise à son tour en unités plus petites, jusqu'au secteur, qui ont en charge la gestion d'un ensemble de contrats proches géographiquement.
- Cette organisation permet à chaque contrat, quelle que soit sa taille, de bénéficier à tout moment des compétences et services attachés aux différents échelons de l'organisation (expertise technique, laboratoires, équipes d'intervention, services de garde, ...), ainsi que des moyens financiers et juridiques nécessaires. La décentralisation et la mutualisation de l'activité aux niveaux adaptés représentent un des principes majeurs d'organisation de SUEZ Eau France.

**2. La Région dispose de sa propre comptabilité d'établissement**

- Son compte de résultat enregistre l'ensemble des recettes et dépenses d'exploitation courante, directes et indirectes.
- La quote-part de frais de fonctionnement du siège social est répartie et inscrite dans la comptabilité des régions.
- Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

## II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

L'ensemble de ces éléments est issu de la comptabilité de la Région.

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

### 1. Éléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.
- Les dépenses d'exploitation courante du contrat, telles que notamment, énergie électrique, achats d'eau en gros (sur la base des conventions d'achat d'eau en gros), ristournes contractuelles, Cotisation Foncière des Entreprises (CFE), taxes foncières, ont été imputées directement à chaque fois que cela a été possible.

### 2. Éléments affectés sur une base technique

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

### 3. Charges indirectes

#### a. Les frais généraux locaux

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

#### b. La contribution des services centraux et recherche

- La contribution des services centraux et recherche est répartie sur l'ensemble des activités de la société, et ses filiales. La quote-part relative aux régions est répartie en fonction des Produits hors Prestations Internes.
- Cette contribution est ensuite répartie au prorata du chiffre d'affaires de chaque contrat eau et assainissement, après déduction de la quote-part imputable aux autres activités exercées par la région.

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

La participation des salariés n'est pas comptabilisée dans les régions, elle fait l'objet d'une information spécifique émanant du siège social. Elle est répartie entre les contrats au prorata des dépenses de main-d'œuvre.

L'intéressement et la provision pour indemnité de départ à la retraite des salariés, comptabilisés dans la région, sont répartis suivant la même règle.

### III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

#### 1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

a. « **Garantie pour continuité du service** » : cette rubrique correspond à la situation (renouvellement dit « fonctionnel ») dans laquelle le délégataire est tenu de prendre à sa charge et à ses risques et périls l'ensemble des dépenses d'entretien, de réparation et de renouvellement des ouvrages nécessaires à la continuité du service. Le délégataire se doit de les assumer à ses frais, sans que cela puisse donner lieu à ajustement (en plus ou en moins) de sa rémunération contractuelle.

La garantie de continuité du service doit, dans tous les cas, être évaluée en fonction d'un plan technique de renouvellement. Celui-ci est élaboré en fonction des dispositions contractuelles et du risque de renouvellement.

- Pour les anciens contrats (sans programme contractuel ou avec une obligation de renouvellement des branchements plomb inclus dans la garantie) : la **traduction économique** de la garantie pour continuité de service est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de référence.

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

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

- Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) : compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

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

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

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

c. « **Fonds contractuels de renouvellement** » : cette rubrique correspond au cas où, par dérogation au principe des risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m<sup>3</sup> vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au fonds contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

## 2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

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

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

b. « **Fonds contractuels** » : cette rubrique est à renseigner lorsque le délégataire est contractuellement tenu de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m<sup>3</sup> vendu...) et de le consacrer aux investissements du domaine concédé dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la dotation contractuelle, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

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

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

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

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

### 3. Charges domaine privé

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

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

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

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

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

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

en début du contrat, dépenses du PRC, vente du parc en fin contrat). Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

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

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

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

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

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

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

## 4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à -0,35% (0,15% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif).

## IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

## V. IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS

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

Le calcul normatif de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 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 2017

### BRANCHEMENTS RENOUVELES SBL 2017

N°	COMMUNE	ADRESSE TRAVAUX	NOMS	NATURE DES TRAVAUX	BRT AEP
1	MARSEILLAN	17 ET 19 RUE BEAUREGARD	MR GIMENO	1 BRT AEP + NOURRI 2 CPTS	1
2	PIGNAN	RUE DU PEYROU	MME ESTEBAN	1 BRT AEP	1
5	SAINT JEAN DE VEDAS	5 IMP DES HORTENSIA	REAL IMMO PROMOTION	1 BRT AEP + NOURRI 4 CPTS	1
8	VIAS	AVENUE PIERRE CASTEL	NICOLAS ANGLES	BRT AEP	1
14	MARSEILLAN	BD PASTEUR	EIFFAGE GENIE CIVIL	1 BRT AEP	1
17	SAINT JEAN DE VEDAS	11 AV GEORGES CLEMENCEAU	MR PONCIN	1 BRT AEP	1
18	SAINT GEORGES D ORQUES	5 RUE DE L ANCIENNE MAIRIE	INDIVISION TOURETTE	FP GD NICHE FACAGE + NOURRI 5 CPTS	1
21	VILLEVEYRAC	CHEMIN DES POUZETS	MAIRIE	1 BRT AEP DN 50	1
22	VILLEVEYRAC	15 CHEMIN DES POUZETS	MR ROZZANELLI	1 BRT AEP ET EU	1
25	COURNONTERRAL	17 B CHE D ANTONEGRE	MR ALDEBERT	1 BRT AEP	1
28	GIGEAN	LOT 1 LE MORINGA RUE DU CROUZET	MR SAVANIER	EXTE AEP ET EU + 1 BRT AEP ET EU	1
29	GIGEAN	LOT 2 LE MORINGA RUE DU CROUZET	MR MARTINEZ	EXTE AEP ET EU + 1 BRT AEP ET EU	1
30	SAINT JEAN DE VEDAS	38 RUE DES SIGALIES	MR VICTOR	1 BRT AEP + NOURRI 2 CPTS	1
31	POUSSAN	81 RUE DES HORTS	MR LEREST	1 BRT AEP	1
41	VIAS	802 AVENUE DE LA MEDITERRANEE	MR BRUN	BRT AEP	1
42	VIAS	802 AVENUE DE LA MEDITERRANEE	MR VALLI	BRT AEP	1
46	VIAS	9 AVENUE DE COUSSERGUES	GYNIES MARIE CELINE	BRT AEP	1
48	COURNONTERRAL	RUE BASTIDE DE L OULIEU	MR GOMMERET	1 BRT AEP	1
57	COURNONTERRAL	30 RUE D ANTONEGRE	MR TOMAS	1 BRT AEP	1
63	POUSSAN	AV GN DE GAULLE	MR PHILIPON	3 BRTS AEP + EXTENS AEP DN 60 40ML	3
65	POUSSAN	CHE DE FONGINESCAU	LES JARDINS DU POETES	1 BRT AEP DN 50 + NOURRI 5 CPTS ET BRT EU	1
66	VILLEVEYRAC	RUE DES SOURCES RUE DES GENETS	RAMBIER AMENAGEMENT	5 BRTS AEP ET 2 RACC AEP 5 BRTS EU	5
76	VIAS	RUE DES MURIERS DE CAILET	MAIRIE DE VIAS BRUVIER	BRT AEP	1
84	POUSSAN	ZI LES TROUYAUX	MR GALTIER	1 BRT AEP	1
87	POUSSAN	323 LOT D CHE DU GIRADOU	MR BECHART	1 BRT AEP ET EU	1
88	POUSSAN	323 LOT A CHE DU GIRADOU	MR CONRAZIER	1 BRT AEP ET EU	1
90	POUSSAN	6 AV D ISSANKA	MR RAFFARD	1 BRT AEP ET EU	1
91	COURNONTERRAL	IMP DES OLIVIERS	MR BRES	1 BRT AEP	1
92	COURNONTERRAL	1 ET 3 IMP LOUIS FABRE	SARL DROPINE	3 BRTS AEP	3
93	FABREGUES	62 AV GEORGES CLEMENCEAU	MR SIINO	1 BRT AEP	1
94	MIREVAL	6 BIS IMP DE LA GARDIOLE	MR MARTINOL	1 BRT AEP	1

## BRANCHEMENTS RENOUVELES SBL 2017

N°	COMMUNE	ADRESSE TRAVAUX	NOMS	NATURE DES TRAVAUX	BRT AEP
97	SAINT JEAN DE VEDAS	6 IMP DES LAURIERS	MR ARESKI	1 BRT AEP + NOURRI 2 CPTS	1
99	SAINT JEAN DE VEDAS	2 IMP DU PEROU	MME LOISY	1 BRT AEP + NOURRI 2 CPTS	1
100	SAINT JEAN DE VEDAS	404 CHE DE LA FOUGASSE	MR BESSON	1 BRT AEP	1
101	SAINT GEORGES D ORQUES	RT DE MURVIEL	SAS TABC ET RESEAU FONCIER	1 BRT AEP DN 50 + NOURRI 3 CPTS	1
102	SAINT JEAN DE VEDAS	23 RUE DU BRUCQ	REAL IMMO PROMOTIONS	1 BRT AEP DN 63 + NOURRI 14 CPTS + GD NICH FACA	1
103	POUSSAN	CHE DE LA MOULINE	MR ESPINASSE	1 BRT AEP LONG 30 ML	1
109	COURNONTERRAL	32 B GRAND RUE	MR GARRIDO	1 BRT AEP + NOURRI 2 CPTS	1
110	BOUZIGUES	RUE DES GRANDS PINS	MR CHASTEL	1 BRT AEP ET EU	1
112	LOUPIAN	42 CHE DE RIGAUDENS	MR MINARRO	2 BTRS AEP	2
113	PIGNAN	21 RUE DES OLIVIERS	MME ECHEYNE	3 BTRS AEP	3
116	POUSSAN	83 RUE DES HORTS	MR BOURRILLON	1 BRT AEP	1
117	POUSSAN	12 BIS CHE DES FOSSEES	MR MOUSSA	1 BRT AEP ET EU	1
118	VILLEVEYRAC	CHE DE LA MARTINE	MME LYSETTE	1 BRT AEP ET EU	1
120	VIC LA GARDIOLE	RUE DU MOULIN A L HUILE	SARL G3J	1 BRT AEP + NOURRI 2 CPTS	1
121	MARSEILLAN	9 RUE ACHILLE MAFFRE DE BAUGE	MME CHAMPETIER	1 BRT AEP ET EU	1
122	SAINT JEAN DE VEDAS	1 RUE DONNAT SCI CŒUR DE ST JEAN	CORIN ET ASSOCIES	1 BRT AEP DN 50 + 1 RESILIA TION ANCIEN BRT	1
123	MARSEILLAN	IMP MARIE ET PIERRE CURIE	MR CRUEIZE	1 BRT AEP ET EU	1
124	GIGEAN	54 TER AV DE MONTPELLIER	SCI DE LOUNA	1 BRT AEP ET EU	1
125	GIGEAN	23 RUE DU TERRIER	MR FABRE	1 BRT AEP ET EU	1
126	MARSEILLAN	CHE DE L AIRETTE FONTAINE	MAIRIE	1 BRT AEP	1
127	MARSEILLAN	CHE DE L AIRETTE POUR PARTICULIER	MAIRIE	1 BRT AEP	1
130	POUSSAN	80 RUE DES HORTS	MR BOUSQUET	1 BRT AEP	1
142	VIAS	AVENUE DE LA MEDITERRANEE	SAS 3A	BRT AEP DOMESTIQUE ET INCENDIE	1
143	VIAS	AVENUE DE LA MEDITERRANEE	SIBLU LA CARABASSE	BRT AEP INCENDIE	1
153	SAINT JEAN DE VEDAS	1 B RUE DES CADES	CENTURY 21	1 BRT AEP	1
156	MARSEILLAN	1064 B AV DE MALDORMIR	MR CAMARASA	1 BRT AEP	1
157	SAINT GEORGES D ORQUES	6 RUE DES CHANTERELLES	MR BEC	2 BRTS AEP	2
158	PIGNAN	RUE DU PEYROU	MME ESTEBAN	1 BRT AEP	1
159	GIGEAN	RUE DU CROUZET LOT NU 1 LE MORINGA	MR SAVANIER	1 BRT AEP ET EU	1
160	GIGEAN	RUE DU CROUZET LOT NU 2 LE MORINGA	MR MARTINEZ	1 BRT AEP ET EU	1
163	SAINT JEAN DE VEDAS	IMP DU MISTRAL	MR RACLET	1 BRT AEP	1

## BRANCHEMENTS RENOUVELES SBL 2017

N°	COMMUNE	ADRESSE TRAVAUX	NOMS	NATURE DES TRAVAUX	BRT AEP
167	PIGNAN	5 AV DU GN DE GAULLE	SARL DROPINE	1 BRT AEP	1
168	COURNONTERRAL	28 BIS AV DU FRIGOULET	MR LAYGUE	1 BRT AEP	1
169	COURNONTERRAL	28 TER AV DU FRIGOULET	MR SOARES	1 BRT AEP	1
171	SAUSSAN	28 RUE DU COLOMBIER	MME PRUNET	1 BRT AEP	1
172	SAINT JEAN DE VEDAS	6 B RUE PRADET	MR WAWRZYNIAK	1 BRT AEP	1
173	COURNONTERRAL	COMPLEXE SPORTIF	MAIRIE	1 BRT AEP DN 63 + NICHE FACADE M4 CPT DN 40	1
177	PINET	1 RUE DE LA CONCORDE	MR LACROIX	1 BRT AEP + NOURRI 2 CPTS	1
179	POUSSAN	5 RUE DES AMANDIERS	MR VALTIERRA	1 BRT AEP	1
180	POUSSAN	9 RUE DES AMANDIERS	MR MENADIER	1 BRT AEP	1
181	POUSSAN	4 RUE DES AMANDIERS	MME GALLAVIELLE	1 BRT AEP	1
183	PIGNAN	RUE DES FONTAINES DE PIGNAREL	MME PESLE	1 BRT AEP	1
184	POUSSAN	8 F RUE DES HORTS	MR PAGES	1 BRT AEP	1
185	PINET	RUE DE LA FABRIQUE	MME ROLLAND	1 BRT AEP + NOURRICE 2 CPTS	1
186	VILLEVEYRAC	49 RT DE CLERMONT	MR SAINTPEYRE	1 BRT AEP ET EU	1
187	MARSEILLAN	3 BIS RUE DE LA PLAGE	MR SANCHEZ	1 BRT AEP	1
189	VIAS	AVENUE DE LA MEDITERRANEE	SIBLU LA CARABASSE	BRT AEP DOMESTIQUE	1
203	LAVERUNE	10 B RUE DU SALIDOU	MME TASTAN	1 BRT AEP + GD NICHE FAC 2 CPTS	1
204	POUSSAN	3 RUE DU VIEUX PONT	SCI CC	1 BRT AEP	1
205	COURNONSEC	674 RUE DES MASELIERS	GGL AMENAGEMENT	3 BRTS AEP	3
206	FABREGUES	3 AV GN DE GAULLE	SCI IMOSUD	1 BRT AEP	1
214	LOUPIAN	PORT DE LOUPIAN	MR BAEZA	1 BRT AEP	1
221	VIAS	22 AVENUE GENERAL DE GOYS	JULLIAN CHRISTIAN	BRT AEP	1
248	SAINT GEORGES D ORQUES	5177 AV D OCCITANIE	SARL L ARC DE PROVENCE	1 BRT AEP + NOURRI 5 CPTS	1
249	PINET	CHE DES FOIRES	MR AMIEL	1 BRT AEP ET EU	1
251	MARSEILLAN	725 AV DE MALDORMIR	MR RAYSSAC	1 BRT AEP	1
257	PIGNAN	AV DU PASSET	SAS BEEBABY MR COLIN	1 BRT AEP	1
259	VIAS	AVENUE DE LA MEDITERRANEE	PRADES JEAN LUC	BRT AEP D32 NOURRICE 2 CPT	1
275	VIAS	5 RUE DE LA SOURCE	SCI LIMAIN	BRT AEP	1
279	VIAS	AVENUE DE LA MEDITERRANEE	ARTIGUES SERGE	BRT AEP	1
280	MONTAGNAC	15 RUE DE LA CORDERIE	MAITRE REVERON	BRT AEP D32 NOURRICE 3 CPT	1
281	MONTAGNAC	15 RUE DE LA CORDERIE	MAITRE REVERON	BRT AEP	1

## BRANCHEMENTS RENOUELES SBL 2017

N°	COMMUNE	ADRESSE TRAVAUX	NOMS	NATURE DES TRAVAUX	BRT AEP
282	MONTAGNAC	2 RUE DE LA CROIX	MR CHIHIB	BRT AEP	1
288	SAINT JEAN DE VEDAS	16 RT DE MPL FRAISSE	SCI ST JEAN DE VEDAS LE FRAISSE	1 BRT AEP DN 63 + NOURRI CPT DN 40	1
295	MARSEILLAN	8 BIS RUE LOUIS BLANC	MR KENNEY	1 BRT AEP ET EU	1
302	MARSEILLAN	9 RUE RACINE	MME DUVOCHEL	1 BRT AEP	1
303	MARSEILLAN	RUE RACINE	MR BERROUIGUET	1 BRT AEP	1
304	MARSEILLAN	RUE RACINE	MR LECLAIR	1 BRT AEP	1
308	SAINT JEAN DE VEDAS	3 RUE DONNAT	SARL PYRAMIDE PROMOTION	1 BRT AEP DN 50 + NOURRI 5 CPTS	1
309	SAINT JEAN DE VEDAS	STADE DE RUGBY	MAIRIE	1 BRT AEP	1
310	MONTAGNAC	22 AVENUE EMMANUEL ARNAUD	ZABOUB RABAH	BRT AEP	1
326	SAINT JEAN DE VEDAS	61 RT DE BEZIERS	SCI PSL ST JEAN	1 BRT AEP DN 50 + NOURRI 4 CPTS	1
328	POUSSAN	379 AV DE LA CAVE COOPERATIVE	MME BOUZAZ	1 BRT AEP ET EU	1
342	SAINT JEAN DE VEDAS	1 RUE DE LA CADORQUE	SCCV LE HAMEAU DE LA CADORQUE	BRT AEP DN 63 + GD NICH FAC + 26 CPTS DN 15	1
344	COURNONTERRAL	8 RUE DANTON DEMAR TERRAIN DE GAUCHE	SCI LA MOULINE	1 BRT AEP	1
354	MONTAGNAC	15 AV D AUMES	CAVE COOPERATIVE	BRT AEP MAISON	1
355	MONTAGNAC	15 AV D AUMES	CAVE COOPERATIVE	BRT AEP APPART	1
356	MONTAGNAC	15 AV D AUMES	CAVE COOPERATIVE	BRT AEP D50	1
366	VILLEVEYRAC	RT DE POUSSAN	MME RAMADIER	1 BRT AEP + NOURRI 5 CPTS	1
371	VIAS	49B BLD GAMBETTA	FERNANDEZ JOSEPH	BRT AEP	1
382	POUSSAN	16 RUE DU LANGUEDOC	MR BLAYAC	1 BRT AEP	1
396	VIAS	1071 AVENUE DE LA MEDITERRANEE	PIOCH JEAN	BRT AEP D32 COFFRET 2 CPT	1
399	SAINT GEORGES D ORQUES	11 RUE DE LA CITE	SARL LACADELLE	2 BRTS AEP DN 63 + DN 25 + NOURRI 12 CPTS	2
402	LOUPIAN	5 RUE DU PORTALET	MR LABORDE	1 BRT AEP ET EU	1
404	LAVERUNE	6 RUE DE LA CROISSETTE	MR BARBE	1 BRT AEP	1
405	SAINT JEAN DE VEDAS	12 LOT C ZAC ROQUE FRAISSE	SCCV GREEN VILLAGE	1 BRT AEP DN 63 + SUPPRI BRT AEP	1
411	COURNONSEC	AV DES CLAVOUX	MR CLEMENTE	1 BRT AEP	1
412	VIC LA GARDIOLE	RUE DU JEU DE BOULES	MR NICOLET	1 BRT AEP	1
416	VIAS	BLD GAMBETTA	SCI JPC	BRT AEP	1
418	MONTBAZIN	11 RUE DU PONTIL	MME VETILLARD	1 BRT AEP ET EU	1
420	LOUPIAN	GYMNASE	CONSEIL GENERAL DE L HERAULT	1 BRT AEP DN 50 + CPT DN 30	1
423	MONTAGNAC	95 AVENUE PIERRE AZEMA	ABELLAN ALEXANDRE	BRT AEP D32 + NOURRI 4 CPT + RESIL	1
424	COURNONTERRAL	RUE DES OLIVIERS	MR LIASKOVSKY	1 BRT AEP	1

## BRANCHEMENTS RENOUVELES SBL 2017

N°	COMMUNE	ADRESSE TRAVAUX	NOMS	NATURE DES TRAVAUX	BRT AEP
425	SAINT JEAN DE VEDAS	ALLEE JOSEPH CAMBON	SCCV BENTO SERRA	1 BRT AEP DN 63 +2 RESILIAT	1
426	VIAS	RUE DU BATELIER	MALLET ROMAIN	BRT AEP	1
437	VILLEVEYRAC	143 CHE DE PORTEL	MME COUDERC	1 BRT AEP AVEC NOURRI 2 CPTS + BRT EU	1
442	SAINT JEAN DE VEDAS	RUE OLIVIER GRATIEN	SCCV CEPAGES	BRT AEP DN 63 + GD NICH FAC + NOURI 2 CPTS + RESIL	1
445	SAINT JEAN DE VEDAS	13 RUE DE LA CHAUSSEE	ICADE PROMOTION	1 BRT AEP DN 63 + CPT DN 40 + RESILIATION ANCIEN BF	1
449	COURNONSEC	AV DES CLAVOUX	MR POUTH	1 BRT AEP	1
451	LAVERUNE	10 AV DE LA MOSSON	MR CAZERGUES	1 BRT AEP + NOURRI 2 CPTS	1
452	LAVERUNE	LOT 9 ZAC DESCARTES	SA3M	BRT AEP DN 100 F DE 15ML	1
463	MONTBAZIN	CHEMIN DES ROMAINS	MR DAVID	1 BRT AEP	1
473	VIAS	12 RUE DU JEU DE MAIL	MAURI ROGER	BRT AEP+RESIL	1
482	POUSSAN	RUE DES HORTS	MR DI MARIA	1 BRT AEP	1
484	MARSEILLAN	AV DES CAMPINGS	LES VILLAEIOISES	1 BRT AEP DN 63 + NOURRI 5 CPTS	1
486	VILLEVEYRAC	RT DE CLERMONT	MR NOCCA	3 BRTS AEP ET 3 BRTS EU	3
489	POUSSAN	RUE DES HORTS	SARL H CREATION	BRT AEP DN 63 + NOURRI 8 CPTS	1
500	LOUPIAN	186 RUE DES A IRES	SCI ANGELOTTI AMENAGEMENT	6 BRTS AEP	6
501	VIAS	14 RUE DU CHATEAU D EAU	SARL MANITINE	BRT AEP DN50 6CPT	1
504	GIGEAN	16 RUE DE COURNONTERRAL	MR GOMEZ	1 BRT AEP	1
507	MARSEILLAN	QUAI DE PLAISANCE LA CAPITANERIE	MARINA BAY	1 BRT AEP ET EU	1
519	SAINT JEAN DE VEDAS	12 RUE DES CADES	MR BACHITE	1 BRT AEP	1
524	COURNONTERRAL	4 AV JEAN JAURES	MR PEREIRA	1 BRT AEP	1
533	SAINT JEAN DE VEDAS	1N RUE DES CHARDONNETS	MR RESSEGUIER	1 BRT AEP	1
536	MARSEILLAN	RUE CLAUDE MONNET	MR DAMBIELLE	1 BRT AEP ET EU	1
543	GIGEAN	2 RUE DES JASSETTES	MR ROUCOULES	1 BRT AEP DN 50 NOURRI 3 CPTS	1
545	MIREVAL	7 AV GAMBETTA	MR MARAVAL	1 BRT AEP DN 50 + NOURRI 4 CPTS	1
549	MARSEILLAN	CHE DE BELLE BOUCHE	MR ESCUDERO	1 BRT AEP	1
554	SAINT JEAN DE VEDAS	416 RUE DE LA FERMAUDE	MR PORLAN	2 BRTS AEP	2
557	GIGEAN	RUE DU PONANT	SARL OZONE HABITAT	1 BRT PI DN 100 + 1 BRT AEP DN 63 + NOURRI 7 CPTS	1
559	GIGEAN	6 RUE COPERNIC	MR PRADES	1 BRT AEP	1
562	MIREVAL	1 BIS AV JULES FERRY	MR MARAVAL	1 BRT AEP + GD NICHE FAC + NOURRI 2 CPTS	1
567	POUSSAN	20 CHE DES FOSSES	MR CONTE	1 BRT AEP	1
570	COURNONSEC	RUE DU GRAND CHAMP	MR BONNEFOND	1 BRT AEP	1

## BRANCHEMENTS RENOUVELES SBL 2017

N°	COMMUNE	ADRESSE TRAVAUX	NOMS	NATURE DES TRAVAUX	BRT AEP
582	VIAS	12 BLD DE LA LIBERTE	MR PIERRE	BRT AEP	1
586	MONTAGNAC	13 RUE RIQUELIEU	NINEB MHAMED	BRT AEP	1
587	VIAS PLAGE	AVENUE DE LA MEDITERRANEE	MAIRIE DE VIAS	12 BRT AEP	12
582	COURNONSEC	RUE DE LA BILLIERE LE FRIGOULET	SCCV LA BILLIERE	BRT AEP D50 CPT D30	1
594	VIAS	AVENUE DE LA MEDITERRANEE	CAMPING NAPOLEON	4 BRT AEP D25 2BRT AEP D32 2BRT AEP D50	8
603	VILLEVEYRAC	2 RUE DE LA FABRIQUE	MR PRUNAC	1 BRT AEP	1
606	LOUPIAN	12 RUE DE L EGALITE	MR GARCELES	1 BRT AEP	1
612	POUSSAN	CHE DES FOSSES	MR ALBERT	1 BRT AEP + NOURRI 2 CPTS + 1 BRT EU	1
618	COURNONTERRAL	6 B RUE DE LA MOURADE	SCI TEDENAC	1 BRT AEP	1
622	PINET	CHE DES FOIRES	MR SOUVEYRAS	1 BRT AEP ET EU	1
624	SAINTE JEAN DE VEDAS	2 RUE DU GENEVRIERS	SARL LOUCLO	4 BRTS AEP + NOURRI 2 CPTS	4
625	POUSSAN	21 CHE DE LA MOULINE	MME DELMAS	1 BRT AEP	1
626	FABREGUES	39 B AV GEORGES CLEMENCEAU	SCI CHELEO	1 BRT AEP + NOURRI 2 CPTS	1
627	LAVERUNE	MAS DE BONNIOL	MR MOLES	1 BRT AEP	1
632	PINET	CHE DES FOIRES	MR LABRANCHE	1 BRT AEP ET EU	1
635	MARSEILLAN	RUE DU VIEUX CIMETIERE	MR BADOE	1 BRT AEP	1
638	VIAS	IMPASSE DES JARDINS	CABANIE FABRE CLAUDINE	BRT AEP	1
639	MONTBAZIN	14 RUE DU JEU DE MAIL	MR RIBES	2 BFRTS AEP	2
646	POUSSAN	61 CHE DE LA MOULINE	MR GIORDANO	1 BRT AEP ET EU	1
653	VIAS	5 AVENUE DE BEZIERS	COURDIAL XAVIER	BRT AEP D50 4 CPT	1
656	PINET	CHE DES FOIRES	MME PAMART	1 BRT AEP ET EU	1
662	MURVIEL LES MONTPELLIER	LIEU DIT LES 4 PILAS	MAIRIE	1 BRT AEP	1
675	COURNONTERRAL	7 RT DE LA TAILLADE	MR LAAZIZ	1 BRT AEP + NOURRI 2 CPTS	1
676	COURNONSEC	CHE DES ORMES	MR GIRARD	EXTEN AEP DN 100F 90ML + 2 BRTS AEP	2
678	POUSSAN	CHE DES FOSSES	MR PIRIZ RUIZ	1 BRT AEP ET EU	1
679	GIGEAN	RUE DE LA CLAU ET ALLEE MARIE CURRIE	THAU AGGLO	2 BRTS AEP	2
690	COURNONTERRAL	7 IMP LOUIS FABRE	MME SORIANO	EXTENS AEP DN 100F DE 60ML + 1 BRT AEP	1
695	VIAS	2B PIERRE AUGE	COSTES JEAN LOUIS	BRT AEP NOURRICE 3 CPT	1
696	COURNONTERRAL	21 AV DE LA BILLIERE	MME MATAZAUD	1 BRT AEP	1
697	VIC LA GARDIOLE	48 CHE DES MARAICHERS	MR SYLVAIN	1 BRT AEP	1
699	SAINTE JEAN DE VEDAS	38 RUE DES SIGALIES	MR VICTOR	1 BRT AEP	1

## BRANCHEMENTS RENOUVELES SBL 2017

N°	COMMUNE	ADRESSE TRAVAUX	NOMS	NATURE DES TRAVAUX	BRT AEP
701	MARSEILLAN	7 AV DE FABRICOLIS	MR MIELVAQUE	1 BRT AEP ET EU	1
702	POUSSAN	323 CHE DU GIRADOU	LA POUSSAANNIERE	1 BRT AEP + NOURRI 2 CPTS	1
703	SAINT JEAN DE VEDAS	5 BIS RUE DE LA LAVANDE	MR ROCHE	3 BRTS AEP	3
704	PIGNAN	19 CHE DU BOIS	SAS ALIAGA AMENAGEMENT	3 BRTS AEP + BI	3
706	MONTAGNAC	31 CHEMIN DES FABRIQUES	MR TURRIES	BRT AEP	1
723	PINET	11 RUE DES TORTES	MR ROUQUETTE	1 BRT AEP + NOURRI 2 CPTS ET EU	1
724	SAUSSAN	ALLEE DE LA CALOU	MR MENDEZ	EXTEN AEP DN 60 + 1 BRT AEP	1
725	SAUSSAN	ALLEE DE LA CALOU	MME LOGNON	EXTEN AEP DN 60 + 1 BRT AEP	1
726	LAVERUNE	7 RUE DE LA CROIX	EQUILIBRE	1 BRT AEP DN 50 + CPT DN 30	1
730	LAVERUNE	RUE DES AIRES	MR BERTILANO	1 BRT AEP	1
733	VIAS	17 RUE GENERAL DE GOY	KOZINA FRANCOIS	BRT AEP	1
736	PINET	RUE DE LA GAVE COOPERATIVE	MAIRIE	1 BRT AEP ET EU	1
739	SAINT JEAN DE VEDAS	IMP DES LAURIERS	MME MALAVAL	1 BRT AEP	1
743	SAINT JEAN DE VEDAS	10 RUE DE LA CHAUSSEE	MR TEILLIET	1 BRT AEP	1
744	SAINT JEAN DE VEDAS	RUE DU PETIT PRADET	REAL IMMO PROMOTION	3 BRTS AEP DN 25 + 1 BRT AEP DN 50	4
750	MARSEILLAN	RUE ALPHONSE DAUDET	MR ABZI ET MME PEREIRA	1 BRT AEP	1
751	POUSSAN	655 ANCIEN CHE DE BOUZIGUES	SCI CALINE	1 BR AEP	1
752	PIGNAN	21 RUE DES OLIVIERS	EPSILON GE	1 BRT AEP + DPL CPT NICHE EN SOL	1
756	VIAS	AV D AGDE	MAIRIE CABINET NOTARIAL	1 BRT AEP ET EU	1
757	COURNONSEC	1 RUE DE LA TRAVERSE	MR BOURIEN	1 BRT AEP	1
759	VIAS	AV D AGDE	MAIRIE HALLE AUX SPORT	1 BRT AEP DN 50 + CPT DN 40 NICH FAC M4	1
765	COURNONTERRAL	5 RUE MANAVIEILLE	MR SUBLEMONTIER	1 BRT AEP	1
766	SAINT JEAN DE VEDAS	14 RUE DES SORBIERS	MME COUVRAND	1 BRT AEP	1
767	COURNONTERRAL	4 RUE DES CANTALOUX	MR BAUER	1 BRT AEP	1
771	VIAS	CHEMIN DE COUSERGUE	JEROME SAINT BLANCAS	BRT AEP D63 12CPT	1
776	SAINT JEAN DE VEDAS	28 BIS RT DE MONTPELLIER	MR KRANKLADER	1 BRT AEP + NOURRI 2 CPTS	1
788	COURNONTERRAL	25 AV DU 8 MAI 1945	MME HERGAULT	1 BRT AEP	1
789	MONTBAZIN	RUE DU JEU DE MAIL	MME FABRE	1 BRT AEP ET EU	1
790	MARSEILLAN	5 RUE PAUL VALERY	MR REVELLAT	2 BRTS AEP + NOURRI 2 CPTS ET EXTENSIO AEP DN 63	2
791	MIREVAL	RT DE VILLENEUVE LES MAGUELONE	MAIRIE	1 BRT AEP	1
792	GIGEAN	RUE DES FAUVETTES	SENIOR RSD	1 BRT AEP DN 63 + 1 BRT POUR P1 + BRT EU AVEC 2 REQ	1

## BRANCHEMENTS RENOUELES SBL 2017

N°	COMMUNE	ADRESSE TRAVAUX	NOMS	NATURE DES TRAVAUX	BRT AEP
797	SAINT JEAN DE VEDAS	1 RUE DE LA GARE	SARL SERENIS	1 BRT AEP DN 50 + CPT 30 + RESILEIR ANCI BRT	1
798	SAINT JEAN DE VEDAS	IMP DES LAURIERS	MR DEL AIGUELLA	1 BRT AEP	1
799	GIGEAN	LE CLOS DES BERGERS LES JASSETTES	GGL AMENAGEMENT	EXTEN AEP DN 60 + EXTEN EU DN 200 + 4 BRTS AEP ET	4
806	MARSEILLAN	16 BIS RUE DE LA PAK	GH IMMOBILIER	1 BRT AEP ET EU	1
808	MIREVAL	8 RUE DE GALLIENI	MR MASSIP	1 BRT AEP + RESILIER ANCI BRT	1
811	VIAS	4 IMPASSE DES FAISSES	BOUDJEMA AHMED	BRT AEP	1
812	MONTBAZIN	CAMI DE GABRAC	MME DIAZ	1 BRT AEP ET EU	1
818	VIAS	37 AVENUE DE BEZIERES	GUILLOIN PATRICK	2 BRT D63 AVEC 2 ARMOIRES M9	2
822	COURNONTERRAL	23 IMP AUSSEL	MME AUSSEL	1 BRT AEP	1
825	SAINT JEAN DE VEDAS	RUE DES JASSES	MONTPELLIER 3M	1 BRT AEP	1
829	BOUZIGUES	CHE DE LA BERGERIE	MME BOUDET	1 BRT AEP	1
830	SAINT JEAN DE VEDAS	39 BIS RUE DU LOUM	MR BLAYAC	1 BRT AEP	1
833	POUSSAN	CHE DES FOSSES	MR BOSC	1 BRT AEP ET EU	1
	VIAS	AV DE LA MEDITERRANEE PARCELLE 184	MR PISTRE	1 BRT AEP ET EU	1
					290

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







*Prêts pour la révolution de la ressource*