

service de l'eau

Rapport annuel du délégataire 2018

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

BAS LANGUEDOC (SIAE)

Syndicat Intercommunal
des Communes du Bas
Languedoc



Sommaire

1 Synthèse de l'année	5
1.1 L'essentiel de l'année	7
1.2 Les chiffres clés.....	14
1.3 Les indicateurs de performance.....	15
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	16
1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSP.....	16
1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	17
1.4 Les perspectives	18
2 Présentation du service	19
2.1 Le contrat	21
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat	22
2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat.....	22
2.2.2 La gestion de crise.....	27
2.2.3 La relation clientèle.....	27
2.3 L'inventaire du patrimoine	29
2.3.1 Les biens de retour.....	29
2.3.2 Les biens de reprise	40
3 Qualité du service.....	41
3.1 Le bilan hydraulique	43
3.1.1 Les volumes prélevés	43
3.1.2 Les volumes d'eau potable produits.....	44
3.1.3 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève.....	45
3.1.4 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève.....	45
3.1.5 La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)....	48
3.2 La qualité de l'eau	50
3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau.....	50
3.2.2 Le programme ARS.....	50
3.2.3 Le plan vigipirate	50
3.2.4 La ressource.....	51
3.2.5 La production.....	53
3.2.6 La distribution.....	54
3.3 Le bilan d'exploitation.....	58
3.3.1 La consommation électrique	58
3.3.2 La consommation de produits de traitement.....	61
3.3.3 Les contrôles réglementaires.....	61
3.3.4 Le nettoyage des réservoirs.....	63
3.3.5 Les autres interventions sur les installations	65
3.3.6 Les interventions sur le réseau de distribution	69
3.3.7 La recherche des fuites.....	71
3.3.8 Les interventions en astreinte	71
3.4 Les autres missions du service	72
3.4.1 Le géoréférencement.....	72
3.5 Le bilan clientèle.....	73
3.5.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle	73
3.5.2 Le nombre de clients	73
3.5.3 Les volumes vendus.....	77
3.5.4 La typologie des contacts clients	82
3.5.5 Les principaux motifs de dossiers clients	83
3.5.6 L'activité de gestion clients	83
3.5.7 La relation clients.....	84
3.5.8 L'encaissement et le recouvrement.....	88
3.5.9 Le fonds de solidarité.....	89
3.5.10 Les dégrèvements	89
3.5.11 La mesure de la satisfaction client	90
3.5.12 Le prix du service de l'eau potable.....	91

3.5.13 Les autres tarifs	94
--------------------------------	----

4 | Comptes de la délégation 97

4.1 Le CARE.....	99
4.1.1 Le CARE	99
4.1.2 Le détail des produits.....	101
4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration	102
4.2 Les reversements	103
4.2.1 Les reversements à la collectivité	103
4.2.2 Les reversements à l'Agence de l'Eau	103
4.2.3 Les reversements de T.V.A.....	103
4.3 La situation des biens et des immobilisations	105
4.3.1 La situation sur les installations	105
4.3.2 La situation sur les canalisations	107
4.3.3 La situation sur les branchements.....	107
4.3.4 La situation sur les compteurs	108
4.3.5 La situation sur les équipements de télérelève.....	109
4.4 Les investissements contractuels	110
4.4.1 Le renouvellement	110
4.4.2 Les travaux neufs du domaine concédé.....	110

5 | Votre délégataire 113

5.1 Notre organisation	116
5.1.1 La Région	116
5.1.2 Nos moyens logistiques	119
5.1.3 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	122
5.2 La relation clientèle	123
5.2.1 La gestion des courriers.....	123
5.2.2 Le site internet et l'information client	123
5.2.3 L'entité de gestion client	125
5.3 Notre démarche développement durable	126
5.4 Nos offres innovantes.....	129
5.4.1 Notre organisation VISIO	129
5.5 Nos actions de communication	132
5.5.1 Les actions de communications pour SUEZ eau France	132

6 | Glossaire 135

7 | Annexes 147

7.1 Synthèse Réglementaire	149
7.2 Annexe 2 : Méthode d'élaboration des CARE.....	166
7.3 Faits marquants sur l'entreprise régionale	171

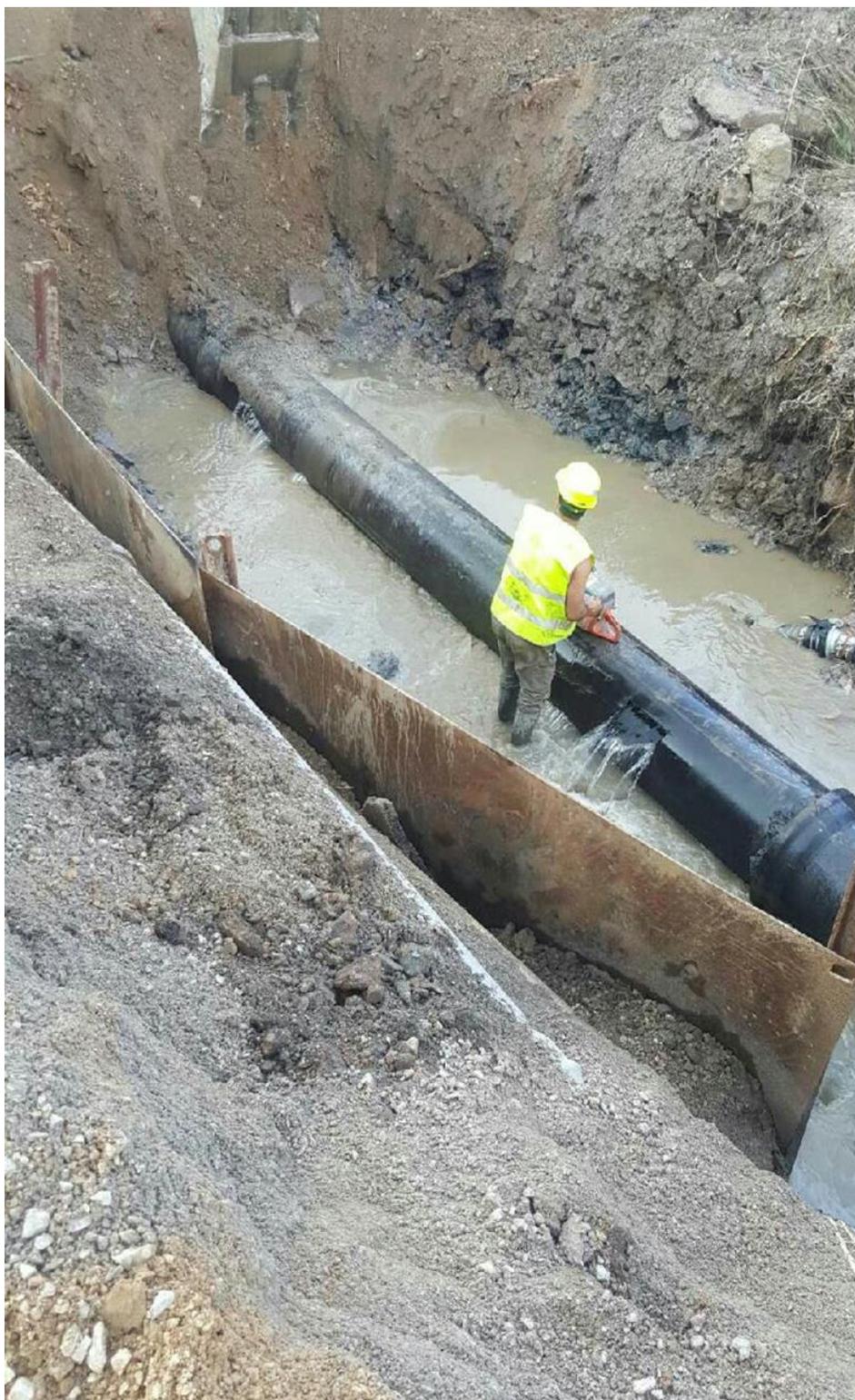
1 | Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

SERVICE RESEAUX

Casse réseau DN 600 route de Frontignan Sète juin 2018



Casse réseau DN 600 Mont Saint Loup septembre 2018



SERVICE USINE

Vic la gardiole. Armoire électrique vanne Poule d'eaux



Réfection mur des Jangles



Allez bientôt plus de batterie à transporteur au réservoir de Pignan Gardies !



Comment barrer la route sans isoler le chemin !



St loup un chantier de jour comme de nuit



les tuyaux d'avant



Réservoir du Saint Loup, Avant



Quelques actions 2018 de Suez

réservoir St loup :
l'ensemble des vannes dont 4 motorisées
1 analyseur de chlore
1 turbidimètre
4 trappes de cuve
Remise à neuf du rail de manutention
3 débitmètres (2 vente sur Agde et 1 sectorisation vers Sète)

UTEP André Filliol :
Passage caméra d'inspection sur 3 puits
Audit des batteries de condensateur
Expertise pompe puits N°12
Renforcement porte accès arrière U3
Peinture intérieur 2^{ième} niveau
Création d'une trappe d'accès au sous-sol

Après



Station de surpresseur de St Martin :
Modification de la programmation automate

Station de surpresseur d'Issanka :
Audit des batterie de condensateur
Lignage 4 groupes de pompage

Vanne Mireval :
Remplacement du moteur

Pompage bouldou :
Remplacement du démarreur

Pompage Olivet :
Renouvellement pompe

Réservoir Marseillan :
Réparation en fuite

Vic la Gardiole
Capotage vanne de la poule d'eau
et quelques péripéties....
Mise en place barrière st martin
Réparation mur de clôture Gouyraune
Casse vidange réservoir Montbazin



1.2 Les chiffres clés

	46 616 clients desservis	
839 km	de réseau de distribution d'eau potable	
	2,09325 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m ³	
100 %	de conformité sur les analyses bactériologiques	
	100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques	
80	réparations fuites sur canalisations	
	16 879 309 m³ d'eau facturée	
87,2 %	de rendement du réseau de distribution	
	20 053 145 m³ mis en distribution sur le réseau d'eau potable dans l'année	
301	réparations fuites sur branchements	

1.3 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
 - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
 - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
 - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
 - Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
 - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"
- La tarification de l'eau et recettes du service :
 - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m³ sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
 - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ 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	2018	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	46 616	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	839	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m ³ pour 120 m ³	2,09325	€ TTC/m ³	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 (2)	100	%	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 (2)	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	87,17	%	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 (1)	0,74	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	100	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	10,36	m ³ /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	8,4	m ³ /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	79	Nombre	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	2018	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	jour	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	94,46	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	10,15	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	-	%	A

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2018	Unité	Degré de fiabilité
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	2018	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 2015	Oui	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

1.4 Les perspectives

Travaux à prévoir par le Syndicat sur les usines

Perspectives 2019 pour SBL et SUEZ

Moyens de communication :

Les liaisons spécialisées, les liaisons privés, les GSM 1 et 2 sont en fin d'entretien et de commercialisation.

Des actions sont menées pour mettre à niveau le parc de télétransmetteurs et assurer une transition en douceur.

La finalisation se programme conjointement avec le SBL sur plusieurs années.

Réhabilitation des réservoirs :

Cette action essentielle du syndicat doit se poursuivre, associée à notre programme de renouvellement (Marseillan, Balaruc, Gigean etc...)

Les agents d'exploitation Suez sont aussi reconnaissants des efforts effectués par le syndicat en termes de sécurisation et d'ergonomie des zones de travail, le réservoir de St Loup en est le parfait exemple.

Sur André Filliol nous travaillons sur le diagnostic des puits avec 7 passages caméra et micro moulinet

UTEP de Vias Farinette

Des problèmes d'étanchéité du bâtiment seront à régler.

Les cuves de déferrisation ont fait l'objet d'un audit notant une vétusté marquée. Il faudra programmer une rénovation de l'installation.

Travaux à prévoir par le Syndicat sur le réseau

Renouvellement de la canalisation de diamètre 700 mm entre Issanka et Balaruc.

Renouvellement de la canalisation de diamètre 700 mm entre Florensac et Marseillan.

Renouvellement de l'ancienne canalisation servant à l'aspiration de la station Loupian RN 113.

300ml ont été renouvelés 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 (Hors siphon).

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



Laurent SULKOWSKI
Directeur d'Agence Territoriale

77 800
clients desservis
en eau potable

52
contrats eau et
assainissement

55 150
clients assujettis à
l'assainissement collectif



Station d'épuration des Eaux Blanches de Sète

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.



L'agence territoriale Thau Méditerranée

présentation



L'Agence en quelques chiffres

Secteur géographique : Hérault (34)

EAU POTABLE

77 800 clients en eau potable
1 260 km de réseau d'eau potable
30 stations de production
46 réservoirs
22 surpresseurs / reprise
195 points de mesure
23 650 000 m³ produits

ASSAINISSEMENT

55 150 clients en assainissement
982 km de réseau eaux usées
90 km de réseau eaux pluviales
19 stations d'épuration gérées
325 postes de relèvement EU/EP
41 déversoirs d'orage
18 235 000 m³ épurés
1 sécheur à Agde



Sécheur d'Agde

Une organisation au service de la qualité et de la réactivité

L'agence Thau Méditerranée

Les 94 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, Laurent SULKOWSKI, 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, 2 maîtrises, 10 agents, 1 agent magasin et 2 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 pompes et de groupes électrogènes.

17 agents d'astreinte hebdomadaire sur l'Agence

94 agents à votre service dont

- 46 pour les réseaux eau et assainissement
- 35 pour la maintenance usine eau et assainissement
- 2 pour la gestion administrative
- 11 agents d'encadrement



Usine d'eau potable Georges Debaillie



Château d'eau de Marseillan



Station d'épuration d'Agde

L'organisation de l'agence Thau Méditerranée



Audrey RIGOMMIER
Adjointe au Directeur d'Agence
Territoriale



Laurence ROUX
Assistante du Directeur d'Agence
Territoriale



Jade HUET
Délégue commerciale



Franck LERICHE
Service réseaux eaux usées



Jean-François DUCLOS
Service postes de relèvement



Christophe MARCELLIN
Responsable maintenance
électromécanique



David MIMARD
Responsable usines eau
et assainissement



Laurent ICOL
Service usines assainissement



Bruno RODA
Service sécheur STEP Agde



Florian HOURANTIER
Responsable réseau eau Agde,
Marseillan et Courmonterral



Claude DEBAILLE
Secteur de Courmonterral
Service distribution eau potable



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

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 :

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



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 létuve, 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 (ex. : tempêtes, coupures d'énergie, pollutions, cyber attaque...) de nature à mettre en péril la continuité de service, la santé des salariés ou l'environnement, nous sommes structurés pour pouvoir, à tout moment, mobiliser des moyens exceptionnels au niveau local et au niveau national :

- 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, sur le site internet « Tout sur Mon Eau » et aussi avec les réseaux sociaux SUEZ France.

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

- Un système d'astreinte régional et national pour détecter les événements non souhaités et informer les acteurs concernés
- Une organisation préétablie du management de la crise avec une cellule dédiée aux risques cyber,
- La connaissance du rôle des différents acteurs d'une crise,
- Un ensemble de documents ou de données techniques spécifiques,
- Une formation des acteurs principaux,
- La réalisation d'exercices de crise et de retours d'expérience (RETEX).

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.

En 2018, un exercice de crise cyber a été organisé au sein de SUEZ avec la participation de Eau France, afin de tester notre capacité à gérer ce type d'événement.

Plusieurs cellules de crise ont été activées mobilisant environ 70 personnes pour faire face à une simulation de cyber-attaque importante et complexe.

Cet exercice de grande ampleur a permis de valider l'organisation en place et aussi d'identifier des points d'amélioration pour renforcer notre résilience.

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 :

0 977 408 408
APPEL NON SURTAXE

Pour toutes les urgences techniques :

0 977 401 123
APPEL NON SURTAXE

• 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 :

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

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

- **LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS**

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

Inventaire - Equipement et Génie Civil		
Type de site	Communes	Capacité
Réservoirs	Agde Mont Saint Loup	20 000m ³
	Balaruc	15 000m ³
	Bouzigues Bâche reprise	500m ³
	Bouzigues haut service	250m ³
	Cournonsec neuf	500m ³
	Cournonsec ancien	150m ³
	Courmonterral Sainte Cécile	4 500m ³
	Courmonterral Fertilière	500m ³
	Fabrègues la Gardiole	10 000m ³
	Fabrègues Autoroute	500m ³
	Florensac bâche	700m ³
	Gigean auto route	1500m ³
	Lopian sur tour	500m ³
	Lopian la Garrigue	350m ³
	Marseillan sur tour	1500m ³
	Mireval Larzat	600m ³
	Montagnac	2 254m ³
	Montagnac Bessilles	300m ³
	Montbazin le Village	500m ³
	Murviel les Montpellier les lfs	150m ³
	Murviel les Montpellier Clapissous	500m ³
	Pignan Gardies	1500m ³
	Pignan Village	500m ³
	Pignan Touat	200m ³
	Pinet la Font Française	400m ³
	Poussan sur Tour	400m ³
	Saint Georges d'Orques la Cadelle	1000m ³
	Saint Georges d'Orques la Gouyronne	2 000m ³
	Saint Jean de Védas bâche	300m ³
	Saussan sur Tour	200m ³
	Vias Village	800m ³
	Vias Plage	700m ³
	Vic la Gardiole Garrigues	1500m ³
	Villeveyrac sur Tour	600m ³
Villeveyrac bâche	200m ³	
TOTAL	71 054m³	

• **LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE**

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

Inventaire - Equipement et Génie Civil		
Type de site	Communes	Capacité
Surpresseurs	Loupian RN 113	150m³/h
	Villeveyrac	80m³/h
	Bouzigues "Clavades"	50m³/h
	Montbazin	15m³/h
	Cournonsec "Ecoles"	70m³/h
	Cournonsec "Maréchal"	60m³/h
	Courmonterral "Taillade"	40m³/h
	Murviel "Ifs"	53m³/h
	Saint Georges d'Orques les Jangles	100m³/h
	Saussan	60m³/h
	Gigean Réservoir	60m³/h
	Poussan réservoir surpresseur	110m³/h
	Pignan le Touat	300m³/h
	Montagnac Réservoir	60m³/h
	Montagnac Cave Coopérative	30m³/h
	Vias Plage	300m³/h
Station de reprise	Issanka	650m³/h
	Saint Martin	550m³/h
	Sainte Cécile	360m³/h
	Pomerois/Pinet	50m³/h

• **LES CANALISATIONS**

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

Linéaire de canalisation (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	830	1 992	-	1 369	-	-	-	16	4 207
50-99 mm	62 160	6 791	-	35 423	-	-	-	-	104 374
100-199 mm	382 806	2 456	-	79 551	64	-	-	119	464 995

Linéaire de canalisation (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
200-299 mm	112 348	10	-	18 689	-	-	353	-	131 400
300-499 mm	38 541	457	-	109	74	-	-	-	39 181
500-700 mm	47 156	-	-	-	5 272	-	-	-	52 428
>700 mm	34 243	-	-	-	80	2 096	-	-	36 419
Inconnu	1 122	-	-	1 822	-	-	-	3 087	6 032
Total	679 205	11 707	-	136 962	5 491	2 096	353	3 223	839 035

Linéaire de canalisation (ml)									
Matériau/Diamètre (mm)	<50	50-99	100-199	200-299	300-499	500-700	>700	Inconnu	Total
Fonte ductile	72	31 340	307 842	85 225	36 081	33 254	34 243	366	528 423
Fonte grise	275	23 365	54 205	23 820	2 417	13 902	-	90	118 073
Fonte indéterminée	483	7 454	20 759	3 303	43	-	-	666	32 708
PE bandes bleues	1 117	5 847	1 975	10	457	-	-	-	9 407
PE noir	875	944	481	-	-	-	-	-	2 300
PVC mono-orienté	-	-	155	-	-	-	-	-	155
PVC bi-orienté	-	-	925	8 448	-	-	-	-	9 373
PVC indéterminé	1 369	35 423	78 470	10 241	109	-	-	1 822	127 434
Acier	-	-	64	-	74	5 272	80	-	5 491
Béton	-	-	-	-	-	-	2 096	-	2 096
PRV/fibre de verre	-	-	-	353	-	-	-	-	353
Inconnu	16	-	119	-	-	-	-	3 087	3 223
Total	4 207	104 374	464 995	131 400	39 181	52 428	36 419	6 032	839 035

• LES ACCESSOIRES DE RESEAU

Le tableau suivant détaille les principaux accessoires de réseau disponibles au 31 décembre de l'année d'exercice dans le cadre du présent contrat :

Inventaire des principaux accessoires du réseau			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation	133	133	0,0%
Détendeurs / Stabilisateurs	32	33	3,1%

Inventaire des principaux accessoires du réseau			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Equipements de mesure de type compteur	1	1	0,0%
Equipements de mesure de type pression	49	49	0,0%
Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs	232	233	0,4%
Hydrants (bouches et poteaux incendies)	1 593	1 629	2,3%
Régulateurs débit	5	6	20,0%
Vannes	6 374	6 562	2,9%
Vidanges, purges, ventouses	683	699	2,3%

- **LES BRANCHEMENTS**

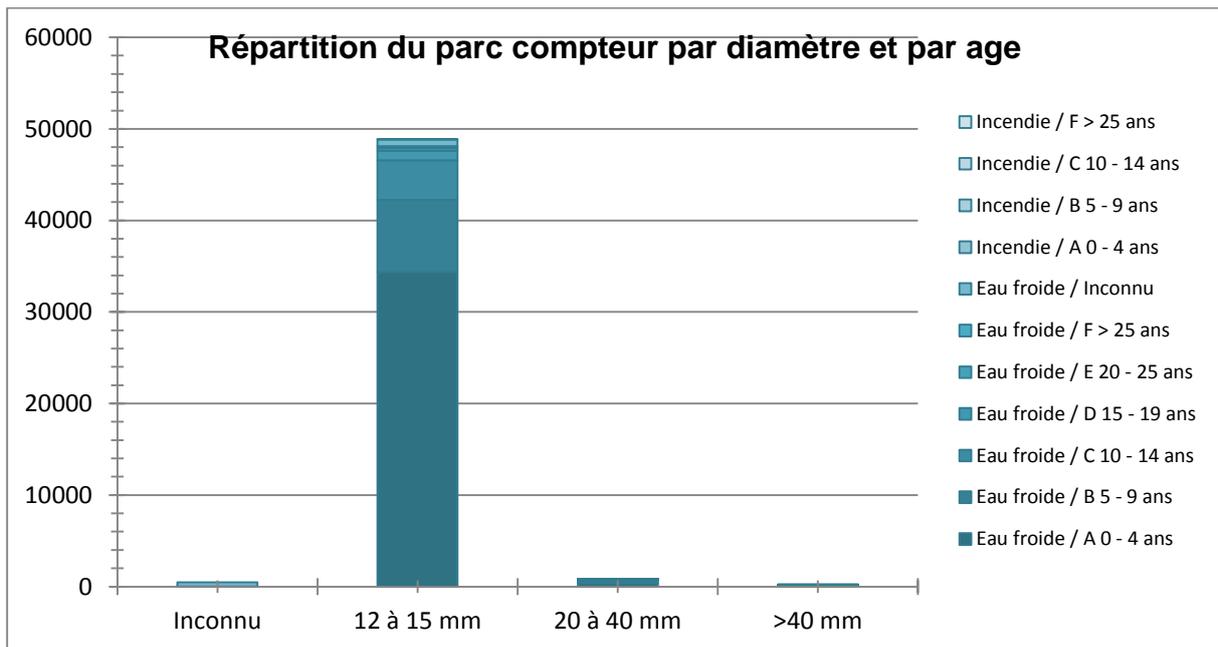
Le tableau suivant détaille au 31 décembre de l'année d'exercice la répartition des branchements et des branchements en plomb :

Les branchements	
Matériau branchement avant compteur	2018
Acier fer noir galvanisé	119
Amiante ciment	-
Cuivre	121
Fonte	149
Inconnu	8 806
PE bandes bleues	27 828
PE noir ou autres	6 056
Plomb réhabilité	4
PVC	1 642
Visités mais indétectables	90

- **LES COMPTEURS**

Le tableau suivant détaille le parc compteur situé en domaine concédé par code usage, tranches de diamètres et tranches d'âge. Le parc présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice :

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	-	34 357	375	47	34 779
Eau froide	B 5 - 9 ans	7	7 897	283	75	8 262
Eau froide	C 10 - 14 ans	4	4 308	119	44	4 475
Eau froide	D 15 - 19 ans	16	1 072	18	4	1 110
Eau froide	E 20 - 25 ans	5	274	4	-	283
Eau froide	F > 25 ans	1	214	18	3	236
Eau froide	Inconnu	437	720	-	2	1 159
Incendie	A 0 - 4 ans	-	1	2	3	6
Incendie	B 5 - 9 ans	-	-	1	-	1
Incendie	C 10 - 14 ans	-	-	-	1	1
Incendie	F > 25 ans	-	-	-	1	1
Total		470	48 843	820	180	50 313



• **LES EQUIPEMENTS DE TELERELEVÉ**

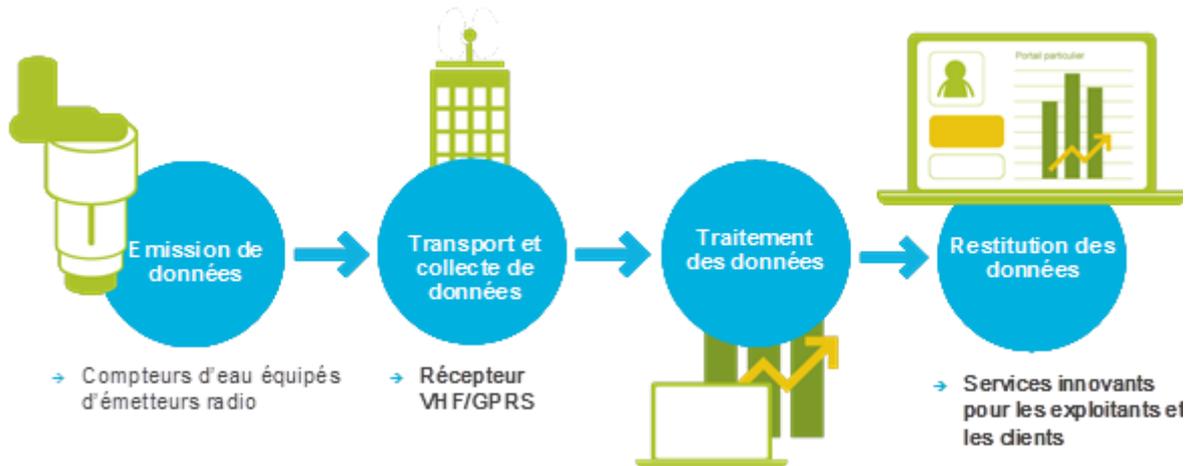
La télérelève des compteurs d'eau :

Votre contrat bénéficie du service de télérelève des compteurs d'eau ainsi que des téléservices qui y sont associés.

Un peu de technique...

La télérelève est un dispositif de relevé à distance en automatique des compteurs d'eau. Les index sont remontés tous les jours, plusieurs fois par jour. Le système de télérelève longue portée est constitué de trois éléments :

- Des émetteurs radio qui sont installés sur chaque compteur
- Quelques concentrateurs VHF/GPRS, autrement appelés récepteurs, déployés sur des points hauts de la collectivité et qui constituent l'architecture qui réceptionne les données en provenance des émetteurs pour les envoyer ensuite vers le système centralisé
- Du Système d'Information de Télérelève (SITR) qui permet l'acquisition et le traitement des trames de données en provenance des récepteurs. Ce système d'information inclut l'ensemble des outils nécessaires à la supervision du réseau, la restitution des données aux usagers du service via un ensemble d'interfaces utilisateurs et à la transformation de ces données acquises en téléservices associés innovants.



Les téléservices :

Sur l'ensemble du périmètre déployé, les usagers du service bénéficient des téléservices suivant :

- **L'alerte fuite** : la détection d'un débit de nuit non nul pendant 4 jours consécutifs, synonyme de présomption de fuite, déclenche automatiquement l'envoi d'une alerte fuite, par sms, email ou courrier en fonction du canal de communication décidé par l'utilisateur
- **L'alerte surconsommation** : de manière identique, une alerte est envoyée en cas de dépassement d'un seuil de consommation depuis le début du mois en cours. Ce seuil de consommation est paramétrable et donc ajustable par l'utilisateur directement sur son compte client en ligne.



Illustration : interface usager sur le compte en ligne pour paramétrer les alertes fuites et surconsommation

- **un suivi continu de leur consommation d'eau** sur l'espace « mon compte en ligne » accessible à partir du site www.toutsurmoneau.fr

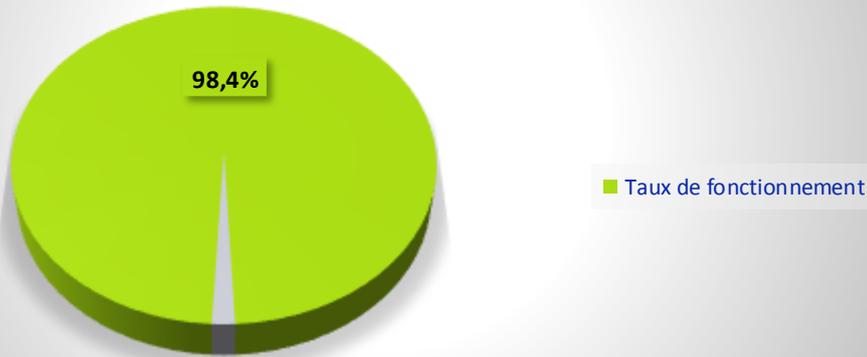


Illustration : exemple de suivi des consommations journalières sur le compte en ligne avec possibilité d'exporter les données au format xls

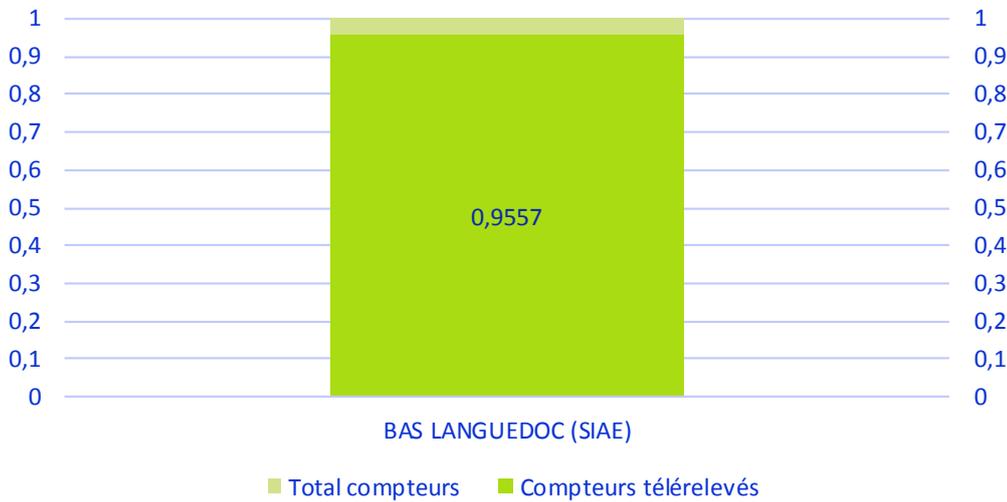
Pour votre contrat

Contrats et communes	Nombre de compteurs à déployer	Nombre de compteurs télérelevés	Taux de fonctionnement	Anomalie	Nb alerte fuite et surconsos
Bouzigues	1120	1108	99,64%	0,36%	3846
Courmonsec	1398	1375	98,11%	1,89%	3004
Cournonterral	2922	2725	98,75%	1,25%	4625
Fabregues	2939	2893	99,41%	0,59%	9488
Gigean	2723	2603	99,77%	0,23%	3968
Laverune	1381	1314	98,10%	1,90%	1788
Loupian	1321	1247	95,91%	4,09%	2167
Marseillan	9273	8997	97,38%	2,62%	12970
Mireval	1401	1381	98,48%	1,52%	1526
Montagnac	2157	2103	97,29%	2,71%	7018
Montbazin	1206	1177	99,41%	0,59%	1961
Murviel-les-Montpellier	776	754	98,81%	1,19%	1403
Pignan	3170	3062	98,43%	1,57%	4761
Pinet	941	854	99,88%	0,12%	958
Poussan	2481	2369	98,95%	1,05%	4680
Saint-Georges-d'Orques	2654	2567	97,78%	2,22%	5356
Saint-Jean-de-Vedas	4667	4499	99,27%	0,73%	10005
Saussan	690	655	99,54%	0,46%	966
Vias	2822	2272	97,20%	2,80%	414
Vic-la-Gardiole	998	974	98,66%	1,34%	4265
Villeveyrac	1771	1719	99,42%	0,58%	2529
BAS LANGUEDOC (SIAE)	48811	46648	98,40%	1,60%	87698

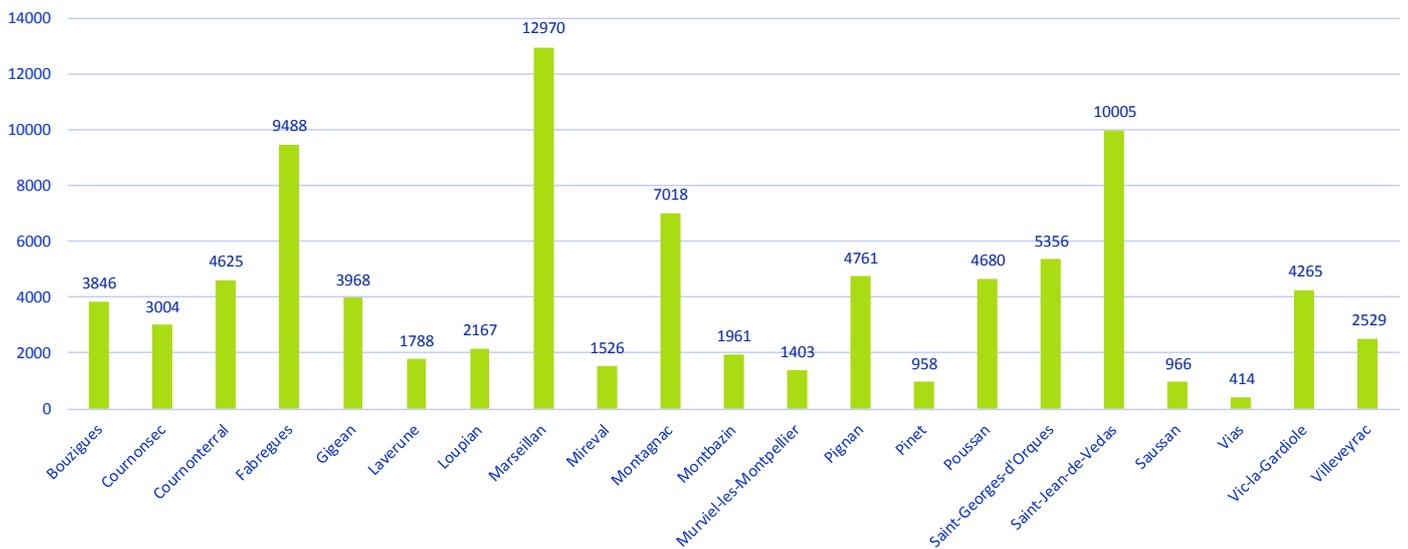
Taux de fonctionnement SBL au 31/12/2018



Déploiement Bas Languedoc (SIAE) au 31/01/19



Nombre d'alertes fuites et surconsommations au 31/12/2018



• **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	2018
Partie A : Plan des réseaux	VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)	15
Sous-total - Partie B	Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)	30
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)	5
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	5

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable		
Partie	Descriptif	2018
éléments de connaissance et de gestion des réseaux		
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	8
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.248 - Existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	5
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.249 - Existence et mise en oeuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)	5
Sous-total - Partie C	Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)	58
TOTAL (indicateur P103.2B)	Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable	103

2.3.2 Les biens de reprise

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

3 | Qualité du service



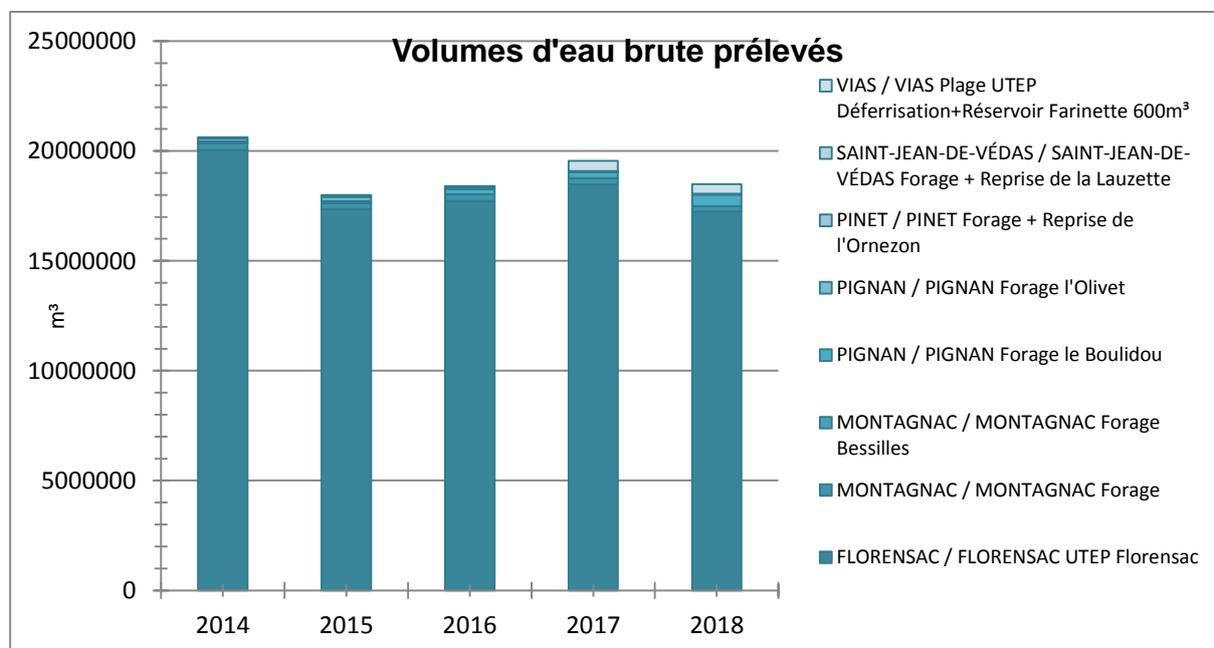
3.1 Le bilan hydraulique

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

3.1.1 Les volumes prélevés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes prélevés ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

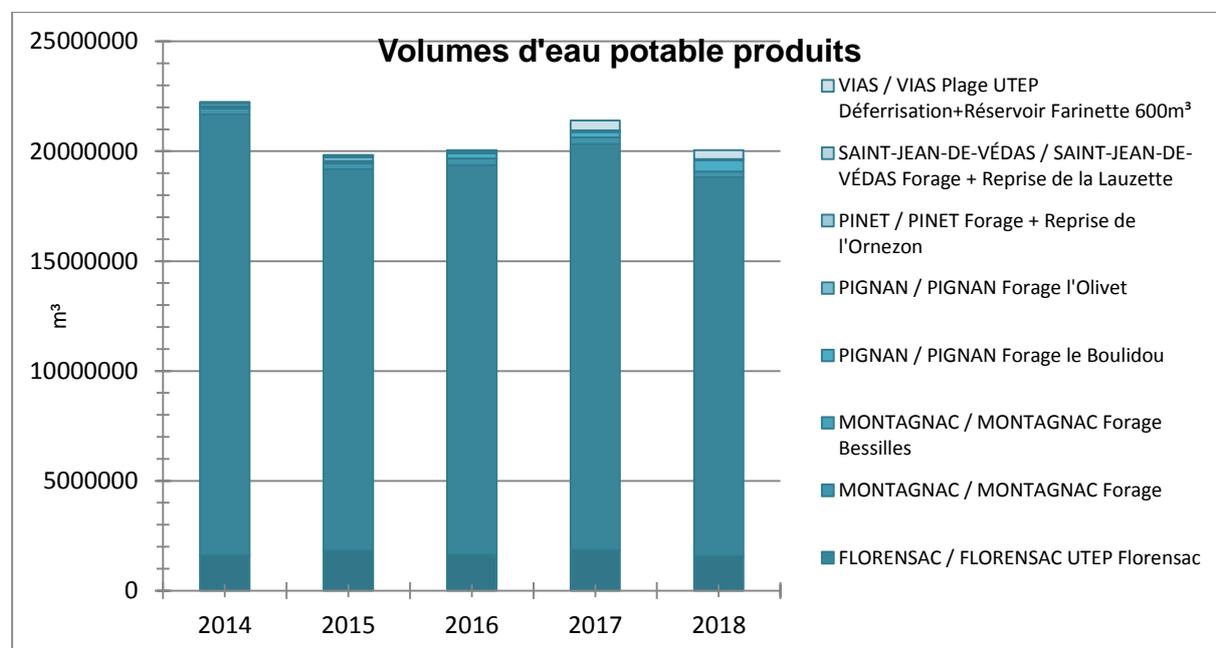
Volumés d'eau brute prélevés (m ³)							
Commune	Site	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	20 048 587	17 352 339	17 729 179	18 470 851	17 236 350	- 6,7%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage	300 109	274 889	301 526	301 613	259 687	- 13,9%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage Bessilles	12 650	12 822	195	0	-	0,0%
PIGNAN	PIGNAN Forage le Boulidou	89 068	86 097	243 107	251 220	513 241	104,3%
PIGNAN	PIGNAN Forage l'Olivet	0	177 631	15 008	0	-	0,0%
PINET	PINET Forage + Reprise de l'Ornezon	117 055	67 938	72 374	43 950	51 135	16,3%
VIAS	VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m ³	-	-	-	456 802	436 481	- 4,4%
Total des volumes prélevés		20 621 784	17 998 310	18 410 015	19 550 418	18 496 894	- 5,4%



3.1.2 Les volumes d'eau potable produits

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable produits (issus des installations de production / traitement exploitées dans le cadre du présent contrat) ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes relatifs à l'année civile ramenés à 365 jours :

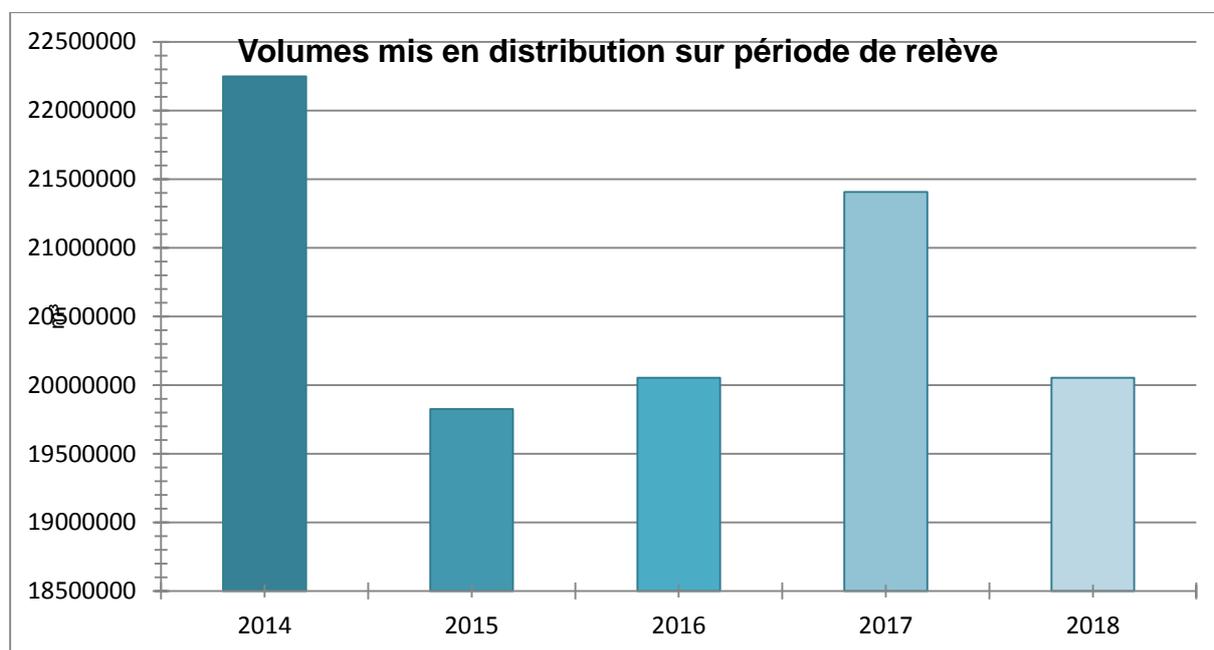
Volumes eau potable produits (m ³)							
Commune	Site	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	1 624 951	1 827 157	1 643 024	1 855 167	1 578 751	- 14,9%
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	20 048 587	17 352 339	17 729 179	18 470 851	17 236 350	- 6,7%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage	300 109	274 889	301 526	301 613	259 687	- 13,9%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage Bessilles	12 650	12 822	195	0	-	0,0%
PIGNAN	PIGNAN Forage le Bouldou	89 068	86 097	243 107	251 220	513 241	104,3%
PIGNAN	PIGNAN Forage l'Olivet	0	177 631	15 008	0	-	0,0%
PINET	PINET Forage + Reprise de l'Ornezon	117 055	67 938	72 374	43 950	51 135	16,3%
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS Forage + Reprise de la Lauzette	54 315	26 594	48 626	25 982	-	- 100,0%
VIAS	VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m ³	-	-	-	456 802	413 981	- 9,4%
Total des volumes produits		22 246 735	19 825 467	20 053 039	21 405 585	20 053 145	- 6,3%



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

Comme expliqué dans le paragraphe précédent, et de façon à pouvoir calculer le rendement de réseau et l'indice linéaire de pertes avec la meilleure précision possible, les volumes mis en distribution ont également été calculés à partir d'informations réelles, comptabilisées sur la période entre deux relevés ramenées à 365 jours. Ces données diffèrent donc des données présentées sur l'année civile.

Volumen mis en distribution sur période de relèvement (m ³)						
Désignation	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	22 246 735	19 825 467	20 053 039	21 405 585	20 053 145	- 6,3%
dont volumes eau brute prélevés (A')	22 246 735	19 825 467	20 053 039	21 405 585	20 053 145	- 6,3%
Total volumes mis en distribution (A+B-C) = (D)	22 246 735	19 825 467	20 053 039	21 405 585	20 053 145	- 6,3%



3.1.4 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relèvement

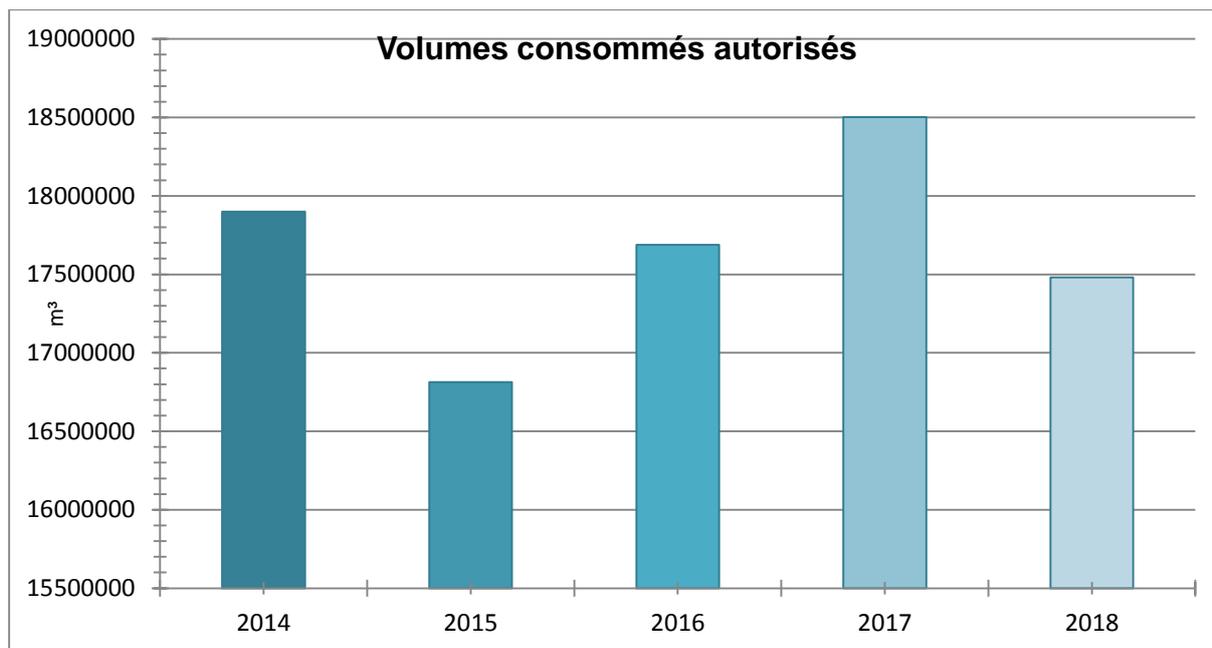
La relève des compteurs des abonnés est effectuée sur des périodes susceptibles de varier et qui ne sont pas nécessairement positionnées en début ou en fin d'année civile. Conformément à la réglementation, et de façon à minimiser les erreurs d'estimations ou d'extrapolation lors du calcul du rendement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

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

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

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

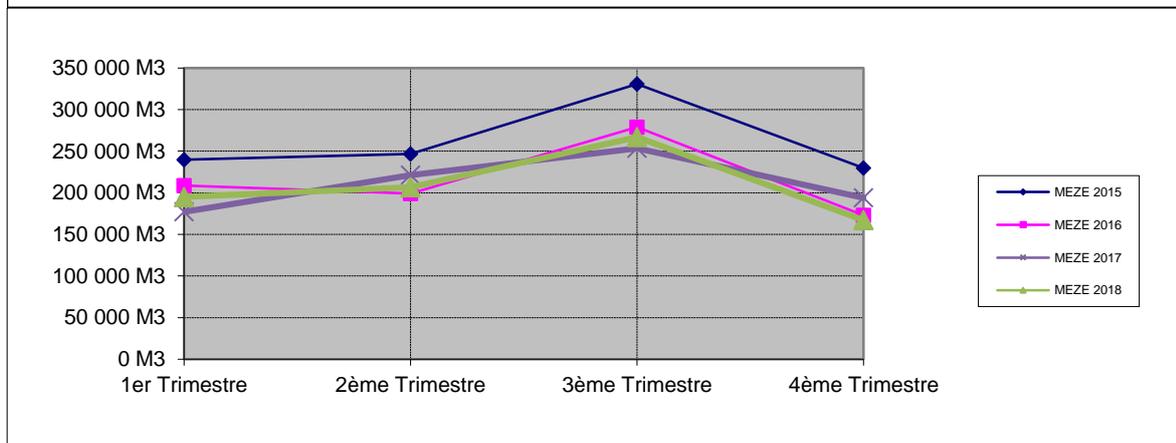
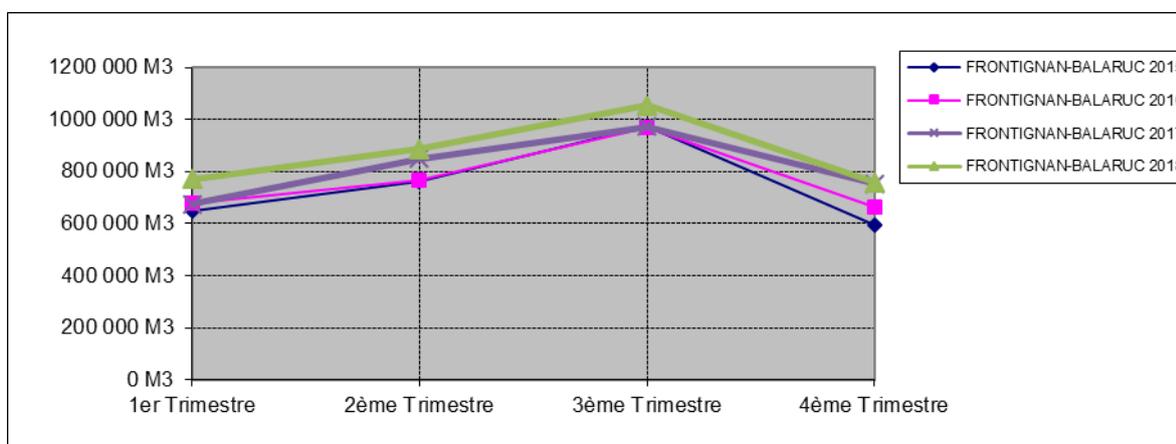
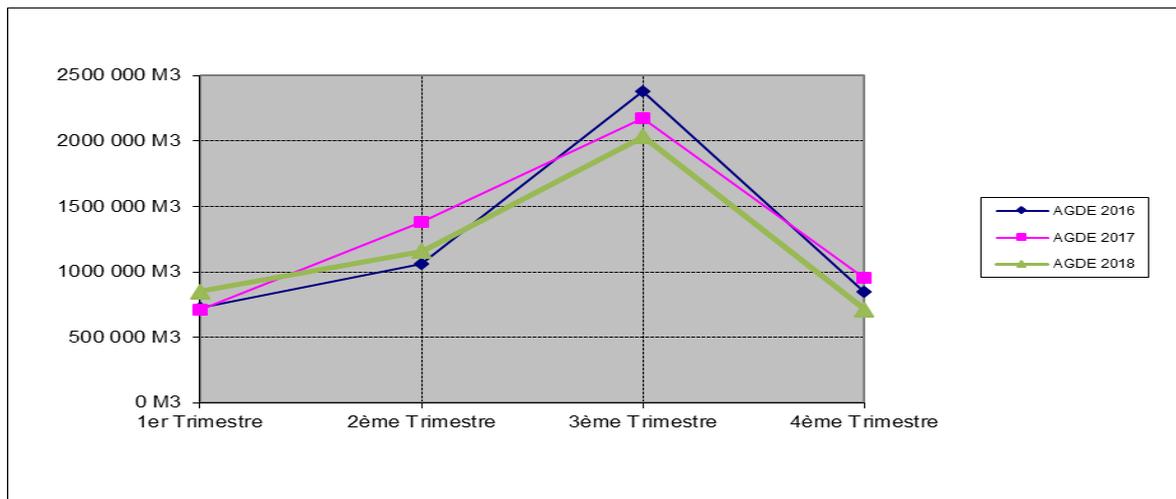
Volumés consommés autorisés (m ³)						
Désignation	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumés comptabilisés (E = E' + E'')	17 232 608	16 201 878	17 087 559	17 858 946	16 879 309	- 5,5%
- dont Volumés facturés (E')	17 232 608	16 201 878	17 087 559	17 858 946	16 879 309	- 5,5%
Volumés de service du réseau (G)	667 400	612 650	601 591	642 168	601 594	- 6,3%
Total des volumés consommés autorisés (E+F+G) = (H)	17 900 008	16 814 528	17 689 150	18 501 114	17 480 903	- 5,5%

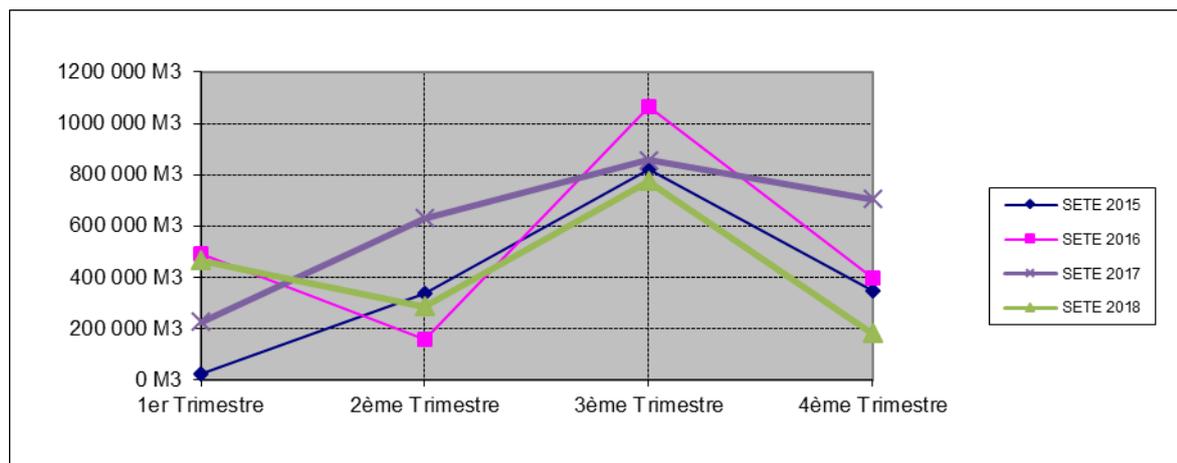


Volumés consommés annuels des urbains pour 2018 (ventes d'eau en m³)

Communes	1er T	2ème T	3ème T	4ème T	Total / communes m ³
Mèze	195 029	206 758	266 857	167 145	835 789
Agde	851 384	1 160 116	2 033 614	711 643	4 756 757
Frontignan	770 381	885 614	1 052 850	758 007	3 466 852
Sète	465 715	284 961	774 221	180 760	1 705 657
Total m³	2 282 509	2 537 449	4 127 542	1 817 555	10 765 055

3 | Qualité du service





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

L'indice linéaire de pertes en réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours, représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en $m^3/km/jour$ et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours, intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en $m^3/km/jour$ et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution. Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

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

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

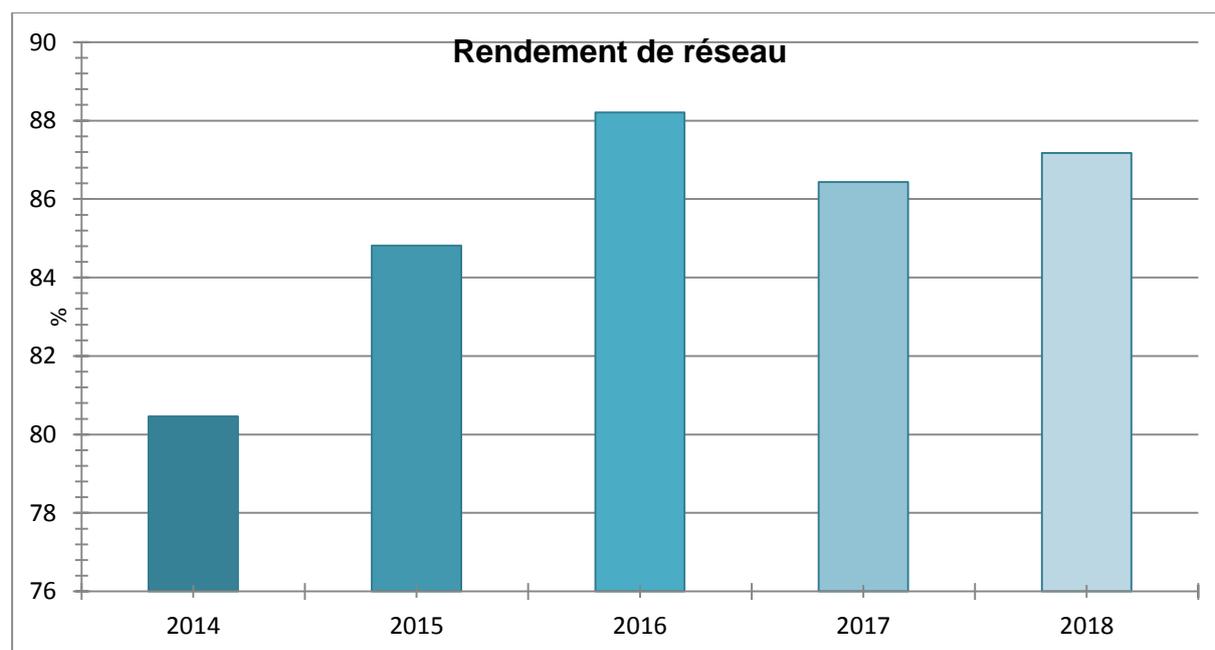
Contrairement aux pertes d'eau potables en réseau, les volumes non comptés, ici comptabilisés sur la période entre deux relèves ramenées à 365 jours, intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés.

Le rendement de réseau, ici comptabilisé sur la période entre deux relèves ramenée à 365 jours, est le ratio entre, d'une part, les volumes consommés autorisés augmentés des volumes d'eau potable exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et, d'autre part, les volumes d'eau potable produits augmentés des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par

l'intermédiaire d'une interconnexion). Cet indicateur permet de connaître la part des volumes d'eau potable introduits dans le réseau de distribution qui est consommée avec autorisation sur le périmètre du service ou vendue en gros à un autre service d'eau potable. Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

Indice linéaire de pertes (m ³ /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m ³ /km/j)						
Désignation	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	22 246 735	19 825 467	20 053 039	21 405 585	20 053 145	- 6,3%
Volumes comptabilisés (E)	17 232 608	16 201 878	17 087 559	17 858 946	16 879 309	- 5,5%
Volumes consommés autorisés (H)	17 900 008	16 814 528	17 689 150	18 501 114	17 480 903	- 5,5%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	4 346 727	3 010 939	2 363 889	2 904 471	2 572 242	- 11,4%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	5 014 127	3 623 589	2 965 480	3 546 639	3 173 836	- 10,5%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	772	775,94	786,794	831,735	839,035	0,9%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	365	365	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	15,43	10,63	8,23	9,57	8,4	- 12,2%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	17,79	12,79	10,33	11,68	10,36	- 11,3%

Rendement de réseau (%)						
Désignation	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	17 900 008	16 814 528	17 689 150	18 501 114	17 480 903	- 5,5%
Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')	22 246 735	19 825 467	20 053 039	21 405 585	20 053 145	- 6,3%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	80,46	84,81	88,21	86,43	87,17	0,9%



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 datant de 2018. Les plus significatives sont :

- 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 installations,
- 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.

Par ailleurs, la publication du guide l'ASTEE « protection des installations d'eau potable vis-à-vis des actes de malveillance » en 2017 apporte des recommandations opérationnelles sur la démarche à mener et les mesures à mettre en place pour sécuriser les installations.

3.2.4 La ressource

- **LA NATURE DES RESSOURCES UTILISEES**

CONFORMITÉ DE LA RESSOURCE

Conformité/Référence

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

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

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

Station Filliol à Florensac

L'eau captée provient de la nappe alluviale de l'Hérault. L'exploitation du champ captant a fait l'objet d'un arrêté préfectoral n° 92-II-825 en date du 18 août 1992 qui fixe la limite des périmètres de protection et les débits autorisés maximum (4 000 m³/h). C'est-à-dire une production maximum autorisée sur 24 h de 96 000m³.

Station La Lauzette à Saint jean de Védas

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 180m³/h et un traitement au chlore gazeux.

Il fait l'objet d'une DUP DDTM34-2012-12-02764 du 13/12/2012.

Forage de Pinet

La ressource est constituée par une nappe souterraine. Le champ captant de l'Ormezon. Il comporte un forage de reconnaissance et un forage d'exploitation, destinés à l'alimentation en eau potable de la Commune de Pinet.

Le forage est constitué de deux pompes de forage d'un débit d'environ 52m³/h chacune. Ces pompes refoulent dans le réservoir de Pinet d'une capacité de 400m³. Une chloration proportionnelle au débit est réalisée à la sortie du forage. Le forage se situe sur la parcelle N°512 du plan cadastral de la Commune, à 260m au Nord de l'autoroute A9. Il capte les niveaux argilo-calcaréo-conglomératiques de l'Eocène inférieur avec des venues d'eaux à côtés différentes. Le forage a une profondeur de 79,50m.

Forage de l'Olivet à Pignan

Le forage est constitué d'une pompe d'un débit de 300m³/h. Cette pompe refoule sur une cheminée d'équilibre et alimente la station du Touat en gravitaire sur laquelle il existe une bache de 200m³. La station du Touat est équipée de deux pompes débitant 300m³/h qui fonctionnent alternativement. Il fait l'objet d'une DUP Art.2007-I-2605 du 30/11/2007.

Forage de la Plaine à Montagnac

Le forage de Montagnac est alimenté par un forage situé le long de la nappe de l'Hérault appelé forage de la Plaine qui alimente le réservoir principal du village. L'exploitation du forage de Montagnac a fait l'objet d'un Arrêté Préfectoral n°2012-II—719. Ce forage est équipé de deux pompes immergées d'un débit de 70m³/h alimentant le réservoir Village rue du Cabanis d'une capacité de 2 254m³. Dans le réservoir nous trouvons une station de surpression pour les hauts quartiers d'un débit de 60m³/h.

Forage de Béluguettes à Montagnac (Bessilles)

Ce forage est équipé d'une pompe de 60m³/h alimentant le réservoir de Bessilles d'une capacité de 300m³. Il a été arrêté depuis

2015 et 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 500m³/h en solo.

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

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

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

Chaque puits est équipé d'une pompe immergée, l'eau prélevée arrive dans une bache tampon de 700m³. Elle sera ensuite refoulée sur le réseau de transport/distribution par l'un ou l'autre des services :

- - Le service Mt St Loup alimente la branche sud de l'étang de Thau vers Agde. Son fonctionnement est asservi au niveau du réservoir du Mont St Loup.

Usine de traitement « Georges Debaille » à Fabrègues

La station est alimentée par un achat d'eau au BRL, d'une capacité nominale de 30 000m³/j en pointe.

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

- 2 au maximum peuvent fonctionner en parallèle.

La station est alimentée par le Bas-Rhône Languedoc (achat d'eau). Le débit reçu peut varier entre 650m³/h et 1 300m³/h. La station refoule vers le réservoir de Fabrègues d'une capacité de 10 000m³. Elle est équipée de 3 pompes de reprise de 625m³/h chacune, deux seulement pourront fonctionner en simultané pour un débit maximum de 1 250 m³/h et un traitement au chlore gazeux.

La production de Montagnac

La station de pompage est équipée de deux pompes immergées de 70m³/h chacune qui ne fonctionnent pas en simultanée et qui alimente le réservoir du village d'une capacité de 2 254m³. Au sein du réservoir sont installés les groupes de surpression pour la partie haute du village capacité 64m³/h. Le surpresseur de la cave coopérative est alimenté en gravitaire depuis le réservoir principal de deux pompes d'une capacité maximale de 40m³/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 52m³/h en moyenne. Ce système étant en service depuis juillet 1996. L'eau est directement refoulée dans le réservoir.

Le forage de l'Olivet à Pignan

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

Le forage a un débit de 300m³/h et refoule dans une bache d'équilibre d'une capacité de 25m³ qui alimente en gravitaire la bache située sur la station du Touat.

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

Le forage Boulidou à Pignan

Le forage a un débit de 180m³/h et alimente le réservoir de 4500m³/h de Courmonterral.

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, Gigan 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%	1 464	0	100,0%
Surveillance	Microbiologique	4	0	100,0%	12	0	100,0%
Surveillance	Physico-chimique	29	1	96,6%	465	1	99,8%

3.2.5 La production

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr	Nbr HR	% Référence	Nbr NC	% Conformité	Nbr	Nbr HR	% Référence	Nbr NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	31	0	100,0%	0	100,0%	23	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	39	6	84,6%	0	100,0%	36	2	94,4%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	175	0	100,0%	0	100,0%	69	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	2 512	6	99,8%	0	100,0%	249	2	99,2%	0	100,0%

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

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
FABRÈGUES	Contrôle sanitaire	Hors référence	05/07/2018	USINE GEORGES DEBAILLE	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	3	sans objet	<=2	>=1
FABRÈGUES	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/08/2018	USINE GEORGES DEBAILLE	TEMPERATURE	27.7	degré Celsius	<=25	
FABRÈGUES	Contrôle sanitaire	Hors référence	05/09/2018	USINE GEORGES DEBAILLE	TEMPERATURE	25.3	degré Celsius	<=25	
FABRÈGUES	Surveillance	Hors référence	03/09/2018	USINE GEORGES DEBAILLE	TEMPERATURE	25.5	degré Celsius	<=25	
PINET	Contrôle sanitaire	Hors référence	02/05/2018	STATION ORNEZON 2	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	0	sans objet	<=2	>=1
VIAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/04/2018	RESERVOIR DE VIAS - DEPART DISTRIBUTION	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	0	sans objet	<=2	>=1
VIAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	31/05/2018	RESERVOIR DE VIAS - DEPART DISTRIBUTION	EQUI. CALCO-CARBONIQUE	0	sans objet	<=2	>=1
VIAS	Surveillance	Hors référence	09/04/2018	RESERVOIR - DEPART DISTRIBUTION	TURBIDITE	0.51	NTU	<=,5	

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	200	1	99,5%	0	100,0%	168	2	98,8%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	230	35	84,8%	0	100,0%	156	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	126	1	99,9%	0	100,0%	503	2	99,6%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	2598	36	98,6%	0	100,0%	545	0	100,0%	0	100,0%

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

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
BOUZIGUES	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/07/2018	C. CAMPING LOU LABECH - ROBINET SANITAIRE	CONDUCTIVITE A 20°C	179	µS/cm	>=180	<=1000
BOUZIGUES	Contrôle sanitaire	Hors référence	30/07/2018	C. CAMPING LOU LABECH - ROBINET SANITAIRE	TEMPERATURE	26.7	degré Celsius	<=25	
COURNONSEC	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/02/2018	COURNON SEC - HABITATION	TURBIDITE	2.4	NTU	<=2	
COURNONSEC	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/08/2018	COURNON SEC - HABITATION	TEMPERATURE	25.4	degré Celsius	<=25	
FABRÈGUES	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/07/2018	FABREGUES - HABITATION	TEMPERATURE	26.9	degré Celsius	<=25	
FABRÈGUES	Contrôle sanitaire	Hors référence	05/09/2018	ZAC CAMPANELLES	TEMPERATURE	26.2	degré Celsius	<=25	
GIGEAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/08/2018	GIGEAN - HABITATION	TEMPERATURE	26	degré Celsius	<=25	
GIGEAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/08/2018	GIGEAN - HABITATION	TEMPERATURE	26	degré Celsius	<=25	
GIGEAN	Surveillance	Hors référence	08/01/2018	PSEUDOPONTS	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	11.1	nombre/100 ml	=0	
LAVÉRUNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	09/07/2018	LAVERUNE - HABITATION	TEMPERATURE	26.5	degré Celsius	<=25	
LAVÉRUNE	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/09/2018	LAVERUNE - HABITATION	TEMPERATURE	27	degré Celsius	<=25	
MARSEILLAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	16/07/2018	C. CAMPING EUROPE 2000 - ROBINET SANITAIRE	TEMPERATURE	25.3	degré Celsius	<=25	
MARSEILLAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/08/2018	CAMPING LA PLAGE	TEMPERATURE	25.4	degré Celsius	<=25	
MARSEILLAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	23/08/2018	MARSEILLAN CENTRE - HABITATION	TEMPERATURE	25.1	degré Celsius	<=25	
MARSEILLAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	23/08/2018	MARSEILLAN CENTRE - HABITATION	TEMPERATURE	25.1	degré Celsius	<=25	

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
MONTAGNAC	Contrôle sanitaire	Hors référence	11/07/2018	CAMPING LA PIBOULE	TEMPERATURE	25.9	degré Celsius	<=25	
MONTAGNAC	Contrôle sanitaire	Hors référence	23/08/2018	RESEAU	TEMPERATURE	25.3	degré Celsius	<=25	
MONTAGNAC	Contrôle sanitaire	Hors référence	23/08/2018	RESEAU	TEMPERATURE	25.3	degré Celsius	<=25	
MONTAGNAC	Surveillance	Hors référence	09/08/2018	PSEUDOPONTS	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	7.5	nombre/100 ml	=0	
MURVIELLES-MONTPPELLIER	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/08/2018	MURVIELLES MONTPELLIER - HABITATION	TEMPERATURE	26.5	degré Celsius	<=25	
PIGNAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	31/07/2018	PIGNAN - HABITATION	TEMPERATURE	28.1	degré Celsius	<=25	
SAINT-GEORGES - D'ORQUES	Contrôle sanitaire	Hors référence	27/07/2018	SAINT GEORGES - HABITATION	TEMPERATURE	27.7	degré Celsius	<=25	
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	13/07/2018	SAINT JEAN DE VEDAS - HABITATION CENTRE VILLE	TEMPERATURE	26.6	degré Celsius	<=25	
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/08/2018	SAINT JEAN DE VEDAS - HABITATION CENTRE VILLE	TEMPERATURE	28.7	degré Celsius	<=25	
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	06/08/2018	SAINT JEAN DE VEDAS - HABITATION CENTRE VILLE	TEMPERATURE	28.7	degré Celsius	<=25	
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/08/2018	SAINT JEAN DE VEDAS - HABITATION CENTRE VILLE	COLIFORMES "TOTAUX" à 36°	43	nombre/100 ml	=0	
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/08/2018	SAINT JEAN DE VEDAS - HABITATION CENTRE VILLE	TEMPERATURE	25.8	degré Celsius	<=25	
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	04/09/2018	SAINT JEAN DE VEDAS - HABITATION CENTRE VILLE	TEMPERATURE	26.8	degré Celsius	<=25	
SAUSSAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	31/07/2018	CENTRE SAUSSAN - HABITATION	TEMPERATURE	27.6	degré Celsius	<=25	
SAUSSAN	Contrôle sanitaire	Hors référence	31/07/2018	CENTRE SAUSSAN - HABITATION	TEMPERATURE	27.6	degré Celsius	<=25	

Détail des paramètres non conformes et hors références									
Commune	Type de contrôle	Type	Date prélèvement	Libellé PSV	Libellé Paramètre	Valeur	Unité	Seuil Bas	Seuil Haut
VIAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	20/07/2018	CENTRE VIAS - HABITATION	TEMPERATURE	25.3	degré Celsius	<=25	
VIAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	24/07/2018	CENTRE VIAS - HABITATION	TEMPERATURE	25.7	degré Celsius	<=25	
VIAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	31/07/2018	CENTRE VIAS - HABITATION	TEMPERATURE	26.2	degré Celsius	<=25	
VIAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	31/07/2018	FARINETTE PLAGE - HABITATION	TEMPERATURE	26.4	degré Celsius	<=25	
VIAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	16/08/2018	CENTRE VIAS - HABITATION	TEMPERATURE	27.3	degré Celsius	<=25	
VIAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	21/08/2018	CENTRE VIAS - HABITATION	TEMPERATURE	26.2	degré Celsius	<=25	
VIAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	28/08/2018	FARINETTE PLAGE - HABITATION	TEMPERATURE	25.2	degré Celsius	<=25	
VIAS	Contrôle sanitaire	Hors référence	10/09/2018	FARINETTE PLAGE - HABITATION	TEMPERATURE	26.1	degré Celsius	<=25	
VILLEVEYRAC	Contrôle sanitaire	Hors référence	31/07/2018	VILLEVEYRAC - HABITATION	TEMPERATURE	25.1	degré Celsius	<=25	

• LA REGLEMENTATION SPECIFIQUE SUR LA DISTRIBUTION

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

Sa limite de qualité est de 0.5 µg/l.

Suite à la découverte de concentration anormale en CVM sur quelques sites en France, il a été mis en évidence le relargage, en lien avec leur 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 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 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	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
AGDE	AGDE Réservoir SBL Saint-Loup	2 254	1 667	8 275	396,4%
BALARUC-LE-VIEUX	BALARUC-LE-VIEUX QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Le Rech	739	1 220	2 061	68,9%
BOUZIGUES	BOUZIGUES QSECTO Les Mas (secours)	160	128	142	10,9%
BOUZIGUES	BOUZIGUES Réservoir+Surpresseur La Clavade	30 259	17 161	30 187	75,9%
COURNONSEC	COURNONSEC Pompage ST Martin	647 989	597 791	640 597	7,2%
COURNONSEC	COURNONSEC Reprise les Ecoles	63 539	59 455	61 017	2,6%
COURNONSEC	COURNONSEC Réservoir neuf	-	-	595	0,0%
COURNONSEC	COURNONSEC Surpresseur Maréchal	11 353	9 169	6 651	- 27,5%
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Condamines	606	- 419	- 112	- 73,3%
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO La Tuilerie	656	- 458	- 97	- 78,8%
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Plan de Croix	781	- 781	116	- 114,9%
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Sainte Cécile	110	127	155	22,0%
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Réservoir Sainte Cécile 4500	827	806	341	- 57,7%
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Surpresseur la Taillade	10 996	10 909	11 336	3,9%
FABRÈGUES	FABREGUES QSECTO Qm Coulazou	59	142	129	- 9,2%
FABRÈGUES	FABREGUES QSECTO Route de Vic	145	176	169	- 4,0%
FABRÈGUES	FABREGUES Réservoir 10 000 m ³	1 676	2 452	4 314	75,9%
FABRÈGUES	FABREGUES Réservoir A9 500 m ³	33	24	23	- 4,2%
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	1 045 049	1 166 440	1 033 492	- 11,4%
FLORENSAC	FLORENSAC Barrage Bladier Ricard	5 889	5 844	6 454	10,4%
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	5 334 873	5 545 796	5 622 130	1,4%
GIGÉAN	GIGÉAN QSECTO Cave Coopérative	5	3	- 2	- 166,7%
GIGÉAN	GIGÉAN QSECTO Route de Poussan	213	186	- 84	- 145,2%
GIGÉAN	GIGÉAN Réservoir surpresseur	6 673	7 633	7 936	4,0%
LAVÉRUNE	LAVÉRUNE QSECTO Chemins des Romains	116	128	139	8,6%
LAVÉRUNE	LAVÉRUNE QSECTO Mas de Lepot	33	42	43	2,4%

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)					
Commune	Site	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
LOUPIAN	LOUPIAN Reprise RD 613	115 390	117 083	115 810	- 1,1%
LOUPIAN	LOUPIAN Reprise Villeveyrac	146 884	163 008	143 544	- 11,9%
LOUPIAN	LOUPIAN Réservoir sur Tour	598	740	709	- 4,2%
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO La Gare	116	132	125	- 5,3%
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Lagunage Onglous	167	157	93	- 40,8%
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Route de Sète	135	152	162	6,6%
MARSEILLAN	MARSEILLAN Redresseur Plage	10 360	9 688	- 1 308	- 113,5%
MARSEILLAN	MARSEILLAN Réservoir	506	361	5 429	1 403,9%
MÈZE	MÈZE QVEG SBL vers Mèze Village	9	- 1	162	-16 300,0%
MIREVAL	MIREVAL Pompage+Forage+Station reprise de karlan En ARRET	-	-	-	0,0%
MIREVAL	MIREVAL QSECTO Vanne électrique	231	266	241	- 9,4%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Chloration+Local électrique	133 907	166 179	118 841	- 28,5%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage Bessilles	7 764	8 867	9 286	4,7%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir + Surpresseur Ville	43 303	44 881	43 754	- 2,5%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir Bessilles	1 761	972	1 268	30,5%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Surpresseur Cave Coopérative	9 160	10 488	8 998	- 14,2%
MONTBAZIN	MONTBAZIN QSECTO Avenue de Poussan (DN 250)	631	- 440	- 142	- 67,7%
MONTBAZIN	MONTBAZIN Réservoir Surpresseur	32 662	8 302	8 599	3,6%
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER Reprise des lfs	60 934	53 985	55 375	2,6%
PIGNAN	PIGNAN Cheminée d'équilibre l'Olivet	450	569	529	- 7,0%
PIGNAN	PIGNAN Forage le Boulidou	80 347	183 853	200 564	9,1%
PIGNAN	PIGNAN Forage l'Olivet	8 166	2 052	1 816	- 11,5%
PIGNAN	PIGNAN QSECTO La Bornière	8	6	9	50,0%
PIGNAN	PIGNAN QSECTO Les Oliviers	82	52	55	5,8%
PIGNAN	PIGNAN QSECTO Maison de retraite	- 610	36	1	- 97,2%
PIGNAN	PIGNAN QSECTO vers Réservoir Village	113	111	130	17,1%
PIGNAN	PIGNAN Reprise du Touat	5 990	4 082	4 176	2,3%
PIGNAN	PIGNAN Reprise Sainte Cécile	304 318	213 622	207 520	- 2,9%
PIGNAN	PIGNAN Réservoir le village	397	331	107	- 67,7%
PINET	PINET Forage + Reprise de l'Ornezon	28 762	20 632	13 466	- 34,7%
PINET	PINET Réservoir	753	845	815	- 3,6%
POMÉROLS	POMÉROLS Reprise Pinet	12 355	15 257	15 233	- 0,2%

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)					
Commune	Site	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
POUSSAN	POUSSAN Pompage Issanka	1 012 884	943 210	1 034 186	9,6%
POUSSAN	POUSSAN QSECTO Mikenez DN 250	19	57	50	- 12,3%
POUSSAN	POUSSAN QSECTO Route de Gigean DN 250	68	164	126	- 23,2%
POUSSAN	POUSSAN Réservoir Surpresseur	27 386	23 015	28 528	24,0%
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Accelérateur les jangles	94 495	106 515	104 820	- 1,6%
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES QSECTO Chemin du Reclus	119	119	144	21,0%
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES QSECTO Les Pins	379	373	373	0,0%
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Cadelle	33	176	189	7,4%
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS Forage + Reprise de la Lauzette	25 556	30 279	9 365	- 69,1%
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS QSECTO Les Prés	105	126	131	4,0%
SAUSSAN	SAUSSAN QSECTO D27 Route de Saussan	103	108	119	10,2%
SAUSSAN	SAUSSAN Réservoir Surpresseur	6 104	9 275	8 539	- 7,9%
SÈTE	SÈTE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Barrou (secours)	22	- 22	2	- 109,1%
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Plagette	358	484	356	- 26,4%
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Villeroy	25	28	37	32,1%
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka ZI	8	4	- 3	- 175,0%
SÈTE	SETE Vanne électrique plagette	1 299	1 348	1 739	29,0%
SÈTE	SETE Vanne électrique pointe courte	351	234	118	- 49,6%
VIAS	VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m³	59 061	69 243	76 335	10,2%
VIAS	VIAS POMPAGE Forage+Réservoir+Chloration village	-	-	94 377	0,0%
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE QAEG SIEAP Frontignan vers SBL+ Vanne électrique poule d'eau	168	106	35	- 67,0%
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE Réservoir	250	- 29	- 9	- 69,0%
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC POMPAGE+Surpresseur Bâche Jolimont	8 524	10 687	9 129	- 14,6%
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC QSECTO République	1 072	- 1 072	130	- 112,1%
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC Réservoir	225	346	284	- 17,9%
Total		9 409 296	9 646 683	9 760 474	1,2%

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	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Chaux éteinte (T)	13,68	13,48	15,58	15,6%
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Chlore gazeux (kg)	200	200	1 260	530,0%
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	CO2 (kg)	8 000	23 560	24 999	6,1%
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Lessive de soude (T)	1,83	10,64	13,96	31,2%
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Polychlorure d'aluminium (WAC, Aqualenc,...) (T)	39,04	51,24	54,56	6,5%
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Polymère (kg)	150	200	350	75,0%
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	Chlore gazeux (kg)	14 400	14 650	12 236	- 16,5%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Chloration+Local électrique	Chlore gazeux (kg)	396	250	202	- 19,2%
PIGNAN	PIGNAN Forage le Boulidou	Chlore gazeux (kg)	-	175	300	71,4%
PIGNAN	PIGNAN Forage l'Olivet	Chlore gazeux (kg)	49	0	0	0,0%
PINET	PINET Forage + Reprise de l'Ormezon	Chlore gazeux (kg)	132	30	30	0,0%
POUSSAN	POUSSAN Pompage Issanka	Chlore gazeux (kg)	200	250	480	92,0%
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS Forage + Reprise de la Lauzette	Chlore gazeux (kg)	50	20	0	- 100,0%

3.3.3 Les contrôles réglementaires

Les contrôles réglementaires				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
AGDE	AGDE QVEG SBL vers Agde ZI des 7 Fonts	Equipement électrique		26/09/2018
AGDE	AGDE Réservoir SBL Saint-Loup	Moyen de levage		21/03/2018
BALARUC-LES-BAINS	BALARUC-LES-BAINS QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Bypass	Equipement électrique		25/10/2018
COURNONSEC	COURNONSEC Pompage ST Martin	Extincteur		05/06/2018
COURNONSEC	COURNONSEC Reprise les Ecoles	Extincteur		05/06/2018
COURNONSEC	COURNONSEC Surpresseur Maréchal	Extincteur		05/06/2018
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO La Tuilerie	Equipement électrique		18/10/2018
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Plan de Croix	Equipement électrique		18/10/2018
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Ramassol	Equipement électrique		18/10/2018

Les contrôles réglementaires				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Sainte Cécile	Equipement électrique		17/10/2018
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Réservoir Sainte Cécile 4500	Equipement électrique		17/10/2018
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Surpresseur la Taillade	Equipement électrique		17/10/2018
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Surpresseur la Taillade	Extincteur		05/06/2018
FABRÈGUES	FABREGUES Réservoir 10 000 m³	Equipement électrique	compteur EDF	09/11/2018
FABRÈGUES	FABREGUES Réservoir A9 500 m³	Equipement électrique		09/11/2018
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	Detecteur	détecteur de fuite de chlore	23/01/2018
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	Detecteur	détecteur de fuite de chlore	13/08/2018
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	Equipement électrique	armoires tlcac4r paratronic	22/10/2018
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	Extincteur		08/01/2018
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	Extincteur		10/01/2018
GIGEAN	GIGEAN QSECTO Cave Coopérative	Equipement électrique		08/11/2018
GIGEAN	GIGEAN QSECTO Route de Poussan	Equipement électrique		08/11/2018
GIGEAN	GIGEAN Réservoir surpresseur	Equipement électrique		08/11/2018
LAVÉRUNE	LAVÉRUNE Débitmètre avenue ancienne gare	Equipement électrique		27/11/2018
LAVÉRUNE	LAVÉRUNE QSECTO Mas de Lepot	Equipement électrique		16/10/2018
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO La Gare	Equipement électrique		20/11/2018
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Lagunage Onglous	Equipement électrique		20/11/2018
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Route de Sète	Equipement électrique		16/11/2018
MARSEILLAN	MARSEILLAN Redresseur Plage	Equipement électrique		20/11/2018
MONTAGNAC	MONTAGNAC Chloration+Local électrique	Equipement électrique		13/11/2018
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage	Equipement électrique		13/11/2018
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage Bessilles	Equipement électrique		13/11/2018
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir + Surpresseur Ville	Equipement électrique		13/11/2018
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir Bessilles	Equipement électrique		13/11/2018
MONTAGNAC	MONTAGNAC Surpresseur Bessilles	Equipement électrique		13/11/2018
MONTAGNAC	MONTAGNAC Surpresseur Cave Coopérative	Equipement électrique		13/11/2018
MONTBAZIN	MONTBAZIN QSECTO Avenue de Poussan (DN 250)	Equipement électrique	armoires générale BT	08/11/2018
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER Reprise des lfs	Equipement électrique		16/10/2018
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER Reprise des lfs	Extincteur		05/06/2018
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER Reprise des lfs	Moyen de levage		11/01/2018
PIGNAN	PIGNAN Cheminée d'équilibre l'Olivet	Equipement électrique		17/10/2018

Les contrôles réglementaires				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
PIGNAN	PIGNAN QSECTO La Bornière	Equipement électrique	armoie générale BT	17/10/2018
PIGNAN	PIGNAN QSECTO Les Oliviers	Equipement électrique		18/10/2018
PIGNAN	PIGNAN QSECTO Maison de retraite	Equipement électrique		18/10/2018
POUSSAN	POUSSAN Pompage Issanka	Detecteur	détecteur de fuite de chlore	13/08/2018
POUSSAN	POUSSAN Pompage Issanka	Equipement électrique		13/11/2018
POUSSAN	POUSSAN Pompage Issanka	Extincteur		06/09/2018
POUSSAN	POUSSAN Réservoir Surpresseur	Equipement électrique		13/11/2018
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES QSECTO Chemin du Reclus	Equipement électrique		17/10/2018
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES QSECTO Les Pins	Equipement électrique		17/10/2018
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS Forage + Reprise de la Lauzette	Equipement électrique		16/10/2018
SAUSSAN	SAUSSAN QSECTO D27 Route de Saussan	Equipement électrique		16/10/2018
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Plagette	Equipement électrique		21/09/2018
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka ZI	Equipement électrique		13/11/2018
SÈTE	SETE Vanne électrique pointe courte	Equipement électrique		21/09/2018
VIAS	VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m ³	Equipement électrique		20/09/2018
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE QSECTO chemin de la Roubine distri réservoir village	Equipement électrique		25/09/2018
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC POMPAGE+Surpresseur Bâche Jolimont	Equipement électrique	armoie générale BT	08/11/2018
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC QSECTO République	Equipement électrique		08/11/2018
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC Réservoir	Equipement électrique		26/10/2018
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC Réservoir Bâche 200 m ³	Equipement électrique		26/10/2018

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 de l'eau potable. La liste des réservoirs ou bâches qui ont ainsi été nettoyés au cours de l'exercice est :

Nettoyage des réservoirs		
Commune	Site	Date intervention
AGDE	AGDE Réservoir SBL Saint-Loup	06/06/2018
AGDE	AGDE Réservoir SBL Saint-Loup	08/10/2018
BOUZIGUES	BOUZIGUES Réservoir haut service Garrigue	15/03/2018
BOUZIGUES	BOUZIGUES Réservoir+Surpresseur La Clavade	10/01/2018
BOUZIGUES	BOUZIGUES Réservoir+Surpresseur La Clavade	11/01/2018

Nettoyage des réservoirs		
Commune	Site	Date intervention
COURNONSEC	COURNONSEC Réservoir neuf	01/02/2018
COURNONSEC	COURNONSEC Réservoir vieux	16/01/2018
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Réservoir Fertalière	15/01/2018
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Réservoir Sainte Cécile 4500	08/03/2018
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Réservoir Sainte Cécile 4500	08/03/2018
FABRÈGUES	FABRÈGUES Réservoir 10 000 m ³	27/03/2018
FABRÈGUES	FABRÈGUES Réservoir 10 000 m ³	27/09/2018
FABRÈGUES	FABRÈGUES Réservoir A9 500 m ³	19/02/2018
LOUPIAN	LOUPIAN Réservoir la guarrigue	13/03/2018
LOUPIAN	LOUPIAN Réservoir sur Tour	23/01/2018
LOUPIAN	LOUPIAN Réservoir sur Tour	24/01/2018
MARSEILLAN	MARSEILLAN Réservoir	25/01/2018
MARSEILLAN	MARSEILLAN Réservoir	12/01/2018
MIREVAL	MIREVAL Réservoir	11/10/2018
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir + Surpresseur Ville	27/03/2018
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir + Surpresseur Ville	29/03/2018
MONTBAZIN	MONTBAZIN Réservoir Surpresseur	15/03/2018
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER Reprise des lfs	16/01/2018
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER Réservoir Clapissou	09/03/2018
PIGNAN	PIGNAN Réservoir le village	29/01/2018
PIGNAN	PIGNAN Réservoir le village	29/01/2018
POMÉROLS	POMÉROLS Reprise Pinet	25/01/2018
POUSSAN	POUSSAN Réservoir Surpresseur	06/03/2018
POUSSAN	POUSSAN Réservoir Surpresseur	06/03/2018
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Cadelle	07/02/2018
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Cadelle	09/02/2018
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Gouyronne	28/03/2018
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Gouyronne	08/02/2018
SAUSSAN	SAUSSAN Réservoir Surpresseur	31/01/2018
VIAS	VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m ³	08/01/2018
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE Réservoir	14/02/2018
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE Réservoir	15/02/2018

Nettoyage des réservoirs		
Commune	Site	Date intervention
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC Réservoir	10/04/2018

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					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
AGDE	AGDE QVEG SBL vers Agde Camping Agathois	8	-	-	8
AGDE	AGDE QVEG SBL vers Agde Compostage	9	3	3	15
AGDE	AGDE QVEG SBL vers Agde Petit Clavelet	10	1	-	11
AGDE	AGDE QVEG SBL vers Agde ZI des 7 Fonts	13	1	-	14
AGDE	AGDE Réservoir SBL Saint-Loup	157	15	21	193
BALARUC-LES-BAINS	BALARUC-LES-BAINS QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Bypass	21	2	-	23
BALARUC-LE-VIEUX	BALARUC prélèvement eau réseau	12	-	-	12
BALARUC-LE-VIEUX	BALARUC QVEG SBL vers Balaruc Cpt 2 Chênes	6	3	-	9
BALARUC-LE-VIEUX	BALARUC QVEG SBL vers Balaruc Qm Carrefour	10	-	-	10
BALARUC-LE-VIEUX	BALARUC-LE-VIEUX QSECTO Route de Sète DN 400	-	8	-	8
BALARUC-LE-VIEUX	BALARUC-LE-VIEUX QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Le Rech	26	2	-	28
BALARUC-LE-VIEUX	BALARUC-LE-VIEUX Réservoir 15000	109	7	4	120
BOUZIGUES	BOUZIGUES QSECTO Les Mas (secours)	-	2	1	3
BOUZIGUES	BOUZIGUES Réservoir haut service Garrigue	58	-	-	58
BOUZIGUES	BOUZIGUES Réservoir+Surpresseur La Clavade	95	2	3	100
COURNONSEC	COURNONSEC Pompage ST Martin	547	17	24	588
COURNONSEC	COURNONSEC QSECTO Mas De Pagnol (DN 400)	-	3	-	3
COURNONSEC	COURNONSEC Reprise les Ecoles	145	6	4	155
COURNONSEC	COURNONSEC Réservoir neuf	95	5	3	103
COURNONSEC	COURNONSEC Réservoir vieux	49	4	8	61
COURNONSEC	COURNONSEC Surpresseur Maréchal	168	1	-	169
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL prélèvement eau réseau	10	-	-	10
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Condamines	-	3	3	6
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO La Tuilerie	1	2	3	6

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Plan de Croix	-	4	1	5
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Ramassol	-	1	2	3
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Sainte Cécile	-	1	2	3
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Réservoir Fertalière	83	2	1	86
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Réservoir Sainte Cécile 4500	98	1	4	103
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Surpresseur la Taillade	158	2	23	183
FABRÈGUES	FABREGUES QSECTO Autoroute	-	-	4	4
FABRÈGUES	FABREGUES QSECTO HS vers Mireval	-	-	1	1
FABRÈGUES	FABREGUES QSECTO Qm Coulazou	-	-	1	1
FABRÈGUES	FABREGUES QSECTO Route de Vic	-	1	7	8
FABRÈGUES	FABREGUES Réservoir 10 000 m³	138	6	8	152
FABRÈGUES	FABREGUES Réservoir A9 500 m³	102	1	-	103
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	1 258	79	18	1 355
FLORENSAC	FLORENSAC Barrage Bladier Ricard	137	1	6	144
FLORENSAC	FLORENSAC QVEG SBL vers Florensac Village (secours)	4	-	-	4
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	2 747	142	76	2 965
FRONTIGNAN	FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Algeco	10	-	-	10
FRONTIGNAN	FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Cemex	10	-	2	12
FRONTIGNAN	FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Ker Palettes	10	-	-	10
FRONTIGNAN	FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Languedoc Agregat	10	-	-	10
FRONTIGNAN	FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Mas de Clé	10	-	-	10
FRONTIGNAN	FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Président	10	-	-	10
FRONTIGNAN	FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Scori	12	-	-	12
GIGEAN	GIGEAN QSECTO Cave Coopérative	-	2	1	3
GIGEAN	GIGEAN QSECTO Route de Poussan	-	1	2	3
GIGEAN	GIGEAN Réservoir surpresseur	99	7	6	112
LAVÉRUNE	LAVÉRUNE Débitmètre avenue ancienne gare	-	1	-	1
LAVÉRUNE	LAVÉRUNE point prélèvement eau réseau (Mairie)	6	-	-	6
LAVÉRUNE	LAVÉRUNE QSECTO Chemins des Romains	1	-	-	1
LAVÉRUNE	LAVÉRUNE QSECTO Mas de Lepot	-	3	1	4
LAVÉRUNE	SUPPRIMER	-	2	-	2
LOUPIAN	LOUPIAN Reprise RD 613	3	13	12	28

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
LOUPIAN	LOUPIAN Reprise Villeveyrac	56	9	5	70
LOUPIAN	LOUPIAN Réservoir la guarrigue	15	1	6	22
LOUPIAN	LOUPIAN Réservoir sur Tour	26	6	4	36
MARSEILLAN	MARSEILLAN point prélèvement eau réseau (Marseillan Plage)	63	-	-	63
MARSEILLAN	MARSEILLAN QGC Camping La Grenatière	-	1	2	3
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO La Gare	-	2	-	2
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Lagunage Onglous	-	4	7	11
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Route de Sète	-	4	1	5
MARSEILLAN	MARSEILLAN QVEG SBL vers Agde Grand Clavelet	11	2	-	13
MARSEILLAN	MARSEILLAN Redresseur Plage	-	1	-	1
MARSEILLAN	MARSEILLAN Réservoir	20	1	10	31
MÈZE	MÈZE QVEG SBL vers Mèze Lagunage	8	-	-	8
MÈZE	MÈZE QVEG SBL vers Mèze Village	16	1	1	18
MIREVAL	MIREVAL point prélèvement eau réseau	11	-	-	11
MIREVAL	MIREVAL QSECTO Vanne électrique	1	3	11	15
MIREVAL	MIREVAL Réservoir	93	2	12	107
MONTAGNAC	MONTAGNAC Chloration+Local électrique	23	5	2	30
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage	53	1	1	55
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage Bessilles	-	1	-	1
MONTAGNAC	MONTAGNAC point de prélèvement réseau distribution	6	-	-	6
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir + Surpresseur Ville	42	4	3	49
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir Bessilles	26	12	1	39
MONTAGNAC	MONTAGNAC Surpresseur Bessilles	47	6	2	55
MONTAGNAC	MONTAGNAC Surpresseur Cave Coopérative	-	1	2	3
MONTBAZIN	MONTBAZIN QSECTO Avenue de Poussan (DN 250)	-	2	2	4
MONTBAZIN	MONTBAZIN Réservoir Surpresseur	139	2	-	141
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER point prélèvement eau réseau	10	-	-	10
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER Reprise des lfs	166	10	6	182
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER Réservoir Clapissou	81	1	-	82
PIGNAN	PIGNAN Cheminée d'équilibre l'Olivet	17	1	-	18
PIGNAN	PIGNAN Forage le Boulidou	430	11	18	459
PIGNAN	PIGNAN Forage l'Olivet	4	6	2	12

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
PIGNAN	PIGNAN QSECTO La Bornière	-	1	1	2
PIGNAN	PIGNAN QSECTO Les Oliviers	-	1	1	2
PIGNAN	PIGNAN QSECTO Maison de retraite	-	1	1	2
PIGNAN	PIGNAN Reprise du Touat	1	1	2	4
PIGNAN	PIGNAN Reprise Sainte Cécile	282	17	13	312
PIGNAN	PIGNAN Réservoir Gardies	67	2	3	72
PIGNAN	PIGNAN Réservoir le village	75	-	3	78
PINET	PINET Forage + Reprise de l'Ornezon	173	12	4	189
PINET	PINET point de prélèvement distribution	6	-	-	6
PINET	PINET Réservoir	31	10	3	44
POMÉROLS	POMÉROLS Reprise Pinet	1	2	3	6
POUSSAN	POUSSAN Pompage Issanka	147	35	20	202
POUSSAN	POUSSAN QSECTO Mikenez DN 250	-	1	2	3
POUSSAN	POUSSAN QSECTO Route de Gigean DN 250	-	-	4	4
POUSSAN	POUSSAN Réservoir Surpresseur	167	7	3	177
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Accélérateur les jangles	160	-	1	161
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES point prélèvement eau réseau	11	-	1	12
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES QSECTO Chemin du Reclus	-	1	5	6
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES QSECTO Les Pins	-	1	2	3
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Cadelle	111	1	7	119
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Gouyronne	84	-	1	85
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS Forage + Reprise de la Lauzette	15	2	2	19
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS point prélèvement eau réseau	5	-	-	5
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS QSECTO Les Prés	-	2	3	5
SAUSSAN	SAUSSAN prélèvement eau réseau	12	-	-	12
SAUSSAN	SAUSSAN QSECTO D27 Route de Saussan	-	1	-	1
SAUSSAN	SAUSSAN Réservoir Surpresseur	165	7	2	174
SÈTE	SÈTE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Barrou (secours)	16	-	-	16
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau D'Issanka Castellas	21	-	-	21
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Listel	11	-	-	11
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Plagette	21	1	-	22
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Villeroy	20	1	2	23

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka ZI	21	1	2	24
SÈTE	SETE Vanne électrique plaquette	-	1	-	1
SÈTE	SETE Vanne électrique pointe courte	-	2	-	2
VIAS	VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m³	664	12	23	699
VIAS	VIAS POMPAGE Forage F4 Général (hors forage)	-	-	1	1
VIAS	VIAS POMPAGE Forage+Réservoir+Chloration village	333	5	29	367
VIAS	VIAS prélèvement eau réseau	5	-	-	5
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE QAEG SIEAP Frontignan vers SBL	16	-	-	16
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE QAEG SIEAP Frontignan vers SBL+ Vanne électrique poule d'eau	-	1	7	8
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE QSECTO chemin de la Roubine distri réservoir village	-	1	1	2
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE QSECTO Pont des Clercs	-	-	2	2
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE Réservoir	89	-	1	90
VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE	VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE QVEG Carrière 2 DN 40	10	-	-	10
VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE	VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE QVEG Carrière 3	15	-	-	15
VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE	VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE QVEG SBL à la Carrière 1 DN 100	10	-	-	10
VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE	VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE QVEG SBL à la Carrière PI n°2	10	-	-	10
VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE	VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE QVEG SBL à Villeneuve les Maguelone (secours)	18	-	-	18
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC point prélèvement eau réseau	58	-	-	58
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC POMPAGE+Surpresseur Bâche Jolimont	3	2	5	10
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC QSECTO Qm Route de la Gare	-	-	2	2
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC QSECTO République	-	1	-	1
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC Réservoir	3	3	3	9
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC Réservoir Bâche 200 m³	-	2	3	5

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	2017	2018	N/N-1 (%)
Accessoires	créés	23	1	-95,7%
Accessoires	renouvelés	10	10	0,0%
Accessoires	supprimés	1	1	0,0%
Appareils de fontainerie	créés	6	7	16,7%
Appareils de fontainerie	renouvelés	23	8	-65,2%
Appareils de fontainerie	réparés	15	20	33,3%
Appareils de fontainerie	supprimés	-	1	0,0%
Appareils de fontainerie	vérifiés	551	521	-5,4%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	267	312	16,9%
Branchements	créés	125	162	29,6%
Branchements	modifiés	79	147	86,1%
Branchements	renouvelés	136	91	-33,1%
Branchements	supprimés	16	26	62,5%
Compteurs	déposés	43	28	-34,9%
Compteurs	étalonnés ou normalisés	2	2	0,0%
Compteurs	posés	1006	1158	15,1%
Compteurs	remplacés	6675	2549	-61,8%
Devis métrés	réalisés	424	362	-14,6%
Enquêtes	Clientèle	3232	3840	18,8%
Fermetures d'eau	à la demande du client	41	32	-22,0%
Fermetures d'eau	autres	21	18	-14,3%
Eléments de réseau	mis à niveau	81	101	24,7%
Remise en eau	sur le réseau	131	110	-16,0%
Réparations	fuite sur accessoire réseau	21	12	-42,9%
Réparations	fuite sur branchement	306	301	-1,6%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	83	80	-3,6%
Autres		9 534	6 275	-34,2%
Total actes		22 852	16 175	-29,2%

Les interventions sur le réseau de distribution - radiorelève et télérelève				
Indicateur	Type d'intervention	2017	2018	N/N-1 (%)
Radiorelèves	Posées	2	2	0,0%
Télérelèves	Posées	10103	3873	-61,7%
Télérelèves	Renouvelées	294	305	3,7%
Télérelèves	Supprimées	-	4	0,0%

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	2017	2018	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (ml)	499 326	648 702	29,9%

En 2018, les actions de recherche de fuite se sont intensifiées. Le linéaire de réseau inspecté a été de 648 702 km, soit environ 68% du linéaire total.

3.3.8 Les interventions en astreinte

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2017	2018	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	252	200	-20,6%

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	Nur	Rue	Type intervention	Total
COURNONTERRAL	7	IMPASSE LOUIS FABRE	réseau eau géoréférencement réaliser	12
LOUPIAN	.	Nationale 113	accessoire réseau géoréférencement réaliser	5
MARSEILLAN	.	DOMAINE DES CHARMETTES	réseau eau géoréférencement réaliser	3
	4	RUE DES TRITONS	réseau assainissement géoréférencement réaliser	3
MONTAGNAC	.	CHEMIN DE LA VIERGE	réseau eau géoréférencement réaliser	9
MONTBAZIN	.	_	ouvrage assainissement géoréférencement réaliser	120
POUSSAN	*	CHEMIN DES FOSSES	réseau eau géoréférencement réaliser	15
SETE	.	ZONE PORTUAIRE PORT SUD DE FRANCE	accessoire réseau géoréférencement réaliser	1
	0	IMPASSE DU CREUSOT	ouvrage assainissement géoréférencement réaliser	9
	4	RUE DE LA REVOLUTION	branchement assainissement géoréférencement réaliser	1
	PAR	PORT SUD DE FRANCE	accessoire réseau géoréférencement réaliser	1
	PLU	USINE AGRIVA ET ZONE PORTUAIRE SUR PORT SUD D	réseau eau géoréférencement réaliser	1
		ZONE PORTUAIRE DANS PORT SUD DE FRANCE	réseau eau géoréférencement réaliser	1
		ZONE PORTUAIRE PORT SUD DE FRANCE ET PARC AQ	réseau eau géoréférencement réaliser	1
	PLU	ZONE INDUSTRIELLE DES EAUX BLANCHES	branchement eau géoréférencement réaliser	1
Total général				183

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



SUEZ

L'outil de gestion de la relation client s'appelle Odyssee et est utilisé par toutes les filières « métier » de SUEZ en relation avec les clients (Centre de Relation Client, ordonnancement). Il permet de :

- Répondre aux attentes croissantes des consommateurs et des collectivités en termes de services et de communication multi-canal (courrier, sms, mail, ...) ;
- Partager de l'information et une meilleure maîtrise des données nécessaires à la satisfaction client ;
- 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	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	43 398	44 383	2,3%
Collectivités	858	861	0,3%
Professionnels	1 252	1 372	9,6%
Total	45 508	46 616	2,4%

Le nombre de clients				
BOUZIGUES	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	1 023	1 009	1 018	0,9%
Collectivités	21	21	21	0,0%
Professionnels	34	34	33	- 2,9%
Total	1 078	1 064	1 072	0,8%

COURNONSEC				
	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	1 258	1 261	1 275	1,1%
Collectivités	29	26	25	- 3,8%

3 | Qualité du service

COURNONSEC	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Professionnels	41	45	41	- 8,9%
Total	1 328	1 332	1 341	0,7%

COURNONTERRAL	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	2 451	2 613	2 678	2,5%
Collectivités	43	41	41	0,0%
Professionnels	34	55	50	- 9,1%
Total	2 528	2 709	2 769	2,2%

FABRÈGUES	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	2 690	2 641	2 709	2,6%
Collectivités	62	61	61	0,0%
Professionnels	64	72	77	6,9%
Total	2 816	2 774	2 847	2,6%

FRONTIGNAN	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	1	1	-	- 100,0%
Total	1	1	-	- 100,0%

GIGEAN	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	2 418	2 439	2 491	2,1%
Collectivités	36	36	38	5,6%
Professionnels	74	75	84	12,0%
Total	2 528	2 550	2 613	2,5%

LAVÉRUNE	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	1 215	1 221	1 242	1,7%
Collectivités	26	27	29	7,4%
Professionnels	38	39	40	2,6%
Total	1 279	1 287	1 311	1,9%

LOUPIAN	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	1 152	1 147	1 158	1,0%

3 | Qualité du service

LOUPIAN	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Collectivités	27	27	26	- 3,7%
Professionnels	28	33	38	15,2%
Total	1 207	1 207	1 222	1,2%

MARSEILLAN	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	8 649	8 537	8 545	0,1%
Collectivités	102	101	101	0,0%
Professionnels	212	225	227	0,9%
Total	8 963	8 863	8 873	0,1%

MIREVAL	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	1 312	1 300	1 303	0,2%
Collectivités	5	6	7	16,7%
Professionnels	15	22	22	0,0%
Total	1 332	1 328	1 332	0,3%

MONTAGNAC	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	1 934	1 892	1 895	0,2%
Collectivités	92	89	86	- 3,4%
Professionnels	40	50	51	2,0%
Total	2 066	2 031	2 032	0,0%

MONTBAZIN	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	1 129	1 122	1 126	0,4%
Collectivités	24	24	24	0,0%
Professionnels	11	11	12	9,1%
Total	1 164	1 157	1 162	0,4%

MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	719	715	719	0,6%
Collectivités	23	20	23	15,0%
Professionnels	6	7	6	- 14,3%
Total	748	742	748	0,8%

PIGNAN	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	2 636	2 763	2 940	6,4%
Collectivités	58	54	60	11,1%
Professionnels	47	56	51	- 8,9%
Total	2 741	2 873	3 051	6,2%

PINET	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	803	832	868	4,3%
Collectivités	22	23	21	- 8,7%
Professionnels	9	4	5	25,0%
Total	834	859	894	4,1%

POUSSAN	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	2 194	2 214	2 249	1,6%
Collectivités	10	17	18	5,9%
Professionnels	74	71	75	5,6%
Total	2 278	2 302	2 342	1,7%

SAINT-GEORGES-D'ORQUES	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	2 095	2 060	2 408	16,9%
Collectivités	59	57	57	0,0%
Professionnels	46	52	107	105,8%
Total	2 200	2 169	2 572	18,6%

SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	3 932	3 988	4 105	2,9%
Collectivités	85	79	79	0,0%
Professionnels	233	269	288	7,1%
Total	4 250	4 336	4 472	3,1%

SAUSSAN	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	631	627	641	2,2%
Collectivités	16	15	15	0,0%

SAUSSAN	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Professionnels	9	8	11	37,5%
Total	656	650	667	2,6%

VIAS	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	-	2 573	2 537	- 1,4%
Collectivités	-	74	72	- 2,7%
Professionnels	-	42	67	59,5%
Total	-	2 689	2 676	- 0,5%

VIC-LA-GARDIOLE	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	840	851	869	2,1%
Collectivités	31	31	31	0,0%
Professionnels	45	49	54	10,2%
Total	916	931	954	2,5%

VILLEVEYRAC	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Particuliers	1 591	1 582	1 607	1,6%
Collectivités	30	29	26	- 10,3%
Professionnels	34	33	33	0,0%
Total	1 655	1 644	1 666	1,3%

3.5.3 Les volumes vendus

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

Volumes vendus (m ³)						
	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	5 246 998	5 234 650	5 626 517	5 813 258	5 970 905	2,7%
Total des volumes facturés	17 023 150	15 867 021	16 692 121	17 580 679	16 735 960	- 4,8%
Volumes vendus aux autres clients	11 776 152	10 632 371	11 065 604	11 767 421	10 765 055	- 8,5%

3 | Qualité du service

BOUZIGUES	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	129 004	115 233	108 733	122 133	101 969	- 16,5%
Volumes vendus aux collectivités	0	0	0	0	2 703	0,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-	6 717	0,0%
Total des volumes facturés	129 004	115 233	108 733	122 133	111 389	- 8,8%

COURNONSEC	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	185 597	189 942	218 146	213 108	150 522	- 29,4%
Volumes vendus aux collectivités	0	0	0	0	19 987	0,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-	23 903	0,0%
Total des volumes facturés	185 597	189 942	218 146	213 108	194 412	- 8,8%

COURNONTERRAL	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	358 228	330 185	350 373	374 360	283 774	- 24,2%
Volumes vendus aux collectivités	0	0	0	0	15 321	0,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-	35 454	0,0%
Total des volumes facturés	358 228	330 185	350 373	374 360	334 548	- 10,6%

FABRÈGUES	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	343 148	367 570	353 216	365 255	317 576	- 13,1%
Volumes vendus aux collectivités	0	0	0	0	10 835	0,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-	51 973	0,0%
Total des volumes facturés	343 148	367 570	353 216	365 255	380 384	4,1%

GIGEAN	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	305 548	333 560	359 596	367 402	269 749	- 26,6%
Volumes vendus aux collectivités	0	0	0	0	14 405	0,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-	85 577	0,0%
Total des volumes facturés	305 548	333 560	359 596	367 402	369 731	0,6%

LAVÉRUNE	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	152 849	152 697	186 847	179 665	136 153	- 24,2%
Volumes vendus aux collectivités	0	0	0	0	6 398	0,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-	25 317	0,0%

3 | Qualité du service

LAVÉRUNE	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	152 849	152 697	186 847	179 665	167 868	- 6,6%

LOUPIAN	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	130 470	140 069	130 885	121 481	97 567	- 19,7%
Volumes vendus aux collectivités	0	0	0	0	12 183	0,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-	11 906	0,0%
Total des volumes facturés	130 470	140 069	130 885	121 481	121 656	0,1%

MARSEILLAN	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	883 632	853 957	961 733	738 622	608 947	- 17,6%
Volumes vendus aux collectivités	0	0	0	0	52 253	0,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-	242 762	0,0%
Total des volumes facturés	883 632	853 957	961 733	738 622	903 962	22,4%

MIREVAL	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	133 177	132 886	139 595	132 154	118 950	- 10,0%
Volumes vendus aux collectivités	0	0	0	0	5 289	0,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-	12 123	0,0%
Total des volumes facturés	133 177	132 886	139 595	132 154	136 362	3,2%

MONTAGNAC	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	197 950	197 418	202 758	191 681	147 666	- 23,0%
Volumes vendus aux collectivités	0	0	0	0	15 547	0,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-	28 136	0,0%
Total des volumes facturés	197 950	197 418	202 758	191 681	191 349	- 0,2%

MONTBAZIN	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	122 408	127 657	124 294	125 925	119 848	- 4,8%
Volumes vendus aux collectivités	0	0	0	0	3 805	0,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-	1 076	0,0%
Total des volumes facturés	122 408	127 657	124 294	125 925	124 729	- 0,9%

3 | Qualité du service

MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	85 562	83 446	99 527	86 306	75 038	- 13,1%
Volumes vendus aux collectivités	0	0	0	0	2 898	0,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-	7 425	0,0%
Total des volumes facturés	85 562	83 446	99 527	86 306	85 361	- 1,1%

PIGNAN	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	299 294	305 511	351 174	381 267	300 685	- 21,1%
Volumes vendus aux collectivités	0	0	0	0	29 781	0,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-	37 857	0,0%
Total des volumes facturés	299 294	305 511	351 174	381 267	368 323	- 3,4%

PINET	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	69 148	77 455	84 280	97 745	85 719	- 12,3%
Volumes vendus aux collectivités	0	0	0	0	1 542	0,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-	4 064	0,0%
Total des volumes facturés	69 148	77 455	84 280	97 745	91 325	- 6,6%

POUSSAN	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	279 776	279 727	296 838	294 920	255 195	- 13,5%
Volumes vendus aux collectivités	0	0	0	0	6 881	0,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-	59 392	0,0%
Total des volumes facturés	279 776	279 727	296 838	294 920	321 468	9,0%

SAINT-GEORGES-D'ORQUES	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	333 490	312 366	394 466	390 510	262 168	- 32,9%
Volumes vendus aux collectivités	0	0	0	0	17 269	0,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-	145 531	0,0%
Total des volumes facturés	333 490	312 366	394 466	390 510	424 968	8,8%

SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	737 431	726 455	753 217	804 612	572 344	- 28,9%
Volumes vendus aux collectivités	0	0	0	0	46 845	0,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-	160 423	0,0%

3 | Qualité du service

SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Total des volumes facturés	737 431	726 455	753 217	804 612	779 613	- 3,1%

SAUSSAN	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	72 338	68 143	74 746	79 675	76 849	- 3,5%
Volumes vendus aux collectivités	0	0	0	0	6 303	0,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-	6 817	0,0%
Total des volumes facturés	72 338	68 143	74 746	79 675	89 969	12,9%

VIAS	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	-	-	-	309 867	249 255	- 19,6%
Volumes vendus aux collectivités	-	-	-	-	10 836	0,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-	41 393	0,0%
Total des volumes facturés	-	-	-	309 867	301 484	- 2,7%

VIC-LA-GARDIOLE	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	247 259	253 986	243 077	239 323	241 468	0,9%
Volumes vendus aux collectivités	0	0	0	0	7 662	0,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-	37 471	0,0%
Total des volumes facturés	247 259	253 986	243 077	239 323	286 601	19,8%

VILLEVEYRAC	2014	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	180 689	186 387	193 016	197 247	157 822	- 20,0%
Volumes vendus aux collectivités	0	0	0	0	3 231	0,0%
Volumes vendus aux professionnels	-	-	-	-	24 350	0,0%
Total des volumes facturés	180 689	186 387	193 016	197 247	185 403	- 6,0%

Evolution des volumes facturés (hors dégrèvement)				
Collectivités	M ³ année 2015	M ³ année 2016	M ³ année 2017	M ³ année 2018
Bouzigues	115 233	108 733	122 133	111 389
Cournonsec	189 942	218 146	213 108	194 412
Loupian	140 069	130 885	121 481	121 656
Marseillan	853 957	961 733	738 622	903 962
Gigean	333 560	359 596	367 402	369 731
Montbazin	127 657	124 294	125 925	124 729
Saussan	68 143	74 746	79 675	89 969
Mireval	132 886	139 595	132 154	136 362
Vic la Gardiole	253 986	243 077	239 323	286 601
Poussan	279 727	296 838	294 920	321 468
St Jean de Védas	726 455	753 217	804 612	779 613
St Georges d'Orques	312 366	394 466	390 510	424 968
Lavérune	152 697	186 847	179 665	167 868
Courmonterral	330 185	350 373	374 360	334 548
Villeveyrac	186 387	193 016	197 247	185 403
Murviel les Montpellier	83 446	99 527	86 306	85 361
Fabrigues	367 570	353 216	365 255	380 384
Pignan	305 511	351 174	381 267	368 323
Pinet	77 455	84 280	97 745	91 325
Montagnac	197 418	202 758	191 681	191 349
Vias	0	0	309 867	301 484
Sous-total	5 234 650	5 626 517	5 813 258	5 970 905
Ventes en gros	10 632 371	11 065 604	11 767 421	10 765 055
Total	15 867 021	16 692 121	17 580 679	16 735 960

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	26 400
Courrier	4 541
Internet	2 641
Visite en agence	1 109
Total	34 691

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	5 677	2
Facturation	1 940	1 589
Règlement/Encaissement	2 652	379
Prestation et travaux	677	-
Information	15 604	-
Dépose d'index	138	-
Technique eau	1 731	1 725
Total	28 419	3 695

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	2017	2018
Nombre de relevés de compteurs	15 476	6 014
Nombre d'abonnés mensualisés	21 107	22 707
Nombre d'abonnés prélevés	5 822	5 792
Nombre d'échéanciers	842	913
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	95 788	98 942
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	3 044	3 322
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	2 100	1 831
Nombre total de factures comptabilisées	100 932	104 095

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

Les missions essentielles des agents effectuant la relève des compteurs, sont :

- La remontée pertinente d'index,
- Le diagnostic de dysfonctionnements constatés,
- L'enrichissement la base de données d'informations de terrain (géolocalisation, situation de danger, plombage du compteur, etc.)
- Une réponse adaptée aux questions des clients.



copyright : Thierry Duvivier

La fréquence de la relève est adaptée aux différents types d'abonnés : mensuelle, trimestrielle ou encore semestrielle.

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 mail en envoyant la photo de votre compteur à
XXXXXXXXXXXX@suez.com

soit par internet sur
www.toutsurmoneau.fr
dans l'espace
« mon compte en ligne »

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

Relevez les chiffres sur fond noir. Ils indiquent les m³ d'eau consommés.

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].
- Fuite d'eau: contactez votre plombier.
-
Nous allons intervenir.



ou

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, ainsi que par des campagnes d'informations via différents média (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. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
 - d. 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. Actions sur le compteur : relève, changement
 - b. 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 (remarque : pour les marques locales il s'agit d'un encart facture R/V personnalisé avec la marque locale et non d'un livret)



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.



copyright : Business Roll Agency

> Magazines Eau Services

Eau Services, le magazine de SUEZ 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 un supplément technique pour chaque numéro, des numéros spéciaux et des newsletters digitales.

Une étude de lectorat menée en novembre 2017 a montré que Eau Service est un magazine :

- **97% Facile à comprendre**
- **97% Délivre une information en laquelle on peut avoir confiance**
- **93% Informe sur les aspects du service de l'eau et de l'assainissement**
- **83% Donne une meilleure connaissance de l'offre SUEZ au service de votre territoire**
- **83% Constitue un lien régulier avec SUEZ**



Janvier 2018

Eau Services n°7

Sujet principal : Le potentiel de l'eau circulaire pour les collectivités

Novembre 2018

Eau Services n°8

Sujet principal : Infrastructures de l'eau, un patrimoine à sauvegarder

Newsletters Eau Services

Janvier 2018 – Le potentiel de l'eau circulaire pour les collectivités

Mars 2018 – L'eau en montagne, une gestion complexe

Avril 2018 – Comment la nature peut-elle inspirer une gestion durable de la ressource en eau ?

Mai 2018 – Le renouvellement des canalisations, un des axes d'amélioration de la performance des réseaux

Juin 2018 – Comment mieux piloter ses services eau et déchets ?

Juillet 2018 – Quel accompagnement pour obtenir le pavillon bleu, gage de qualité et d'attractivité touristique ?

Septembre 2018 – Journée de l'innovation : le patrimoine industriel à l'honneur

Octobre 2018 – Eaux usées et énergie : les citoyens contribuent à la transition énergétique des territoires

Novembre 2018 – Pollutec, le rendez-vous des acteurs de l'environnement et de l'énergie !
 Décembre 2018 - Infrastructures de l'eau, un patrimoine à sauvegarder

Retrouvez également tous les articles du magazine Eau Services sur la plateforme <https://eau.toutsurmesservices.fr/>
 TSM

La relation clients	
Désignation	2018
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	473
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	1 534
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	94,5
Nombre d'arrivées clients dans la période	1 624
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	10,1

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	2017	2018	N/N-1 (%)
Créances irrécouvrables (€)	38 273,17	90 215,67	135,7%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	410 343,83	-	- 100,0%

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2017	2018	N/N-1 (%)
Taux de créances irrécouvrables (%)	0,2	-	- 100,0%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	1,86	-	- 100,0%

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	2014	2015	2016	2017	2018
Nombre de dossiers FSL présentés	0	0	74	115	79
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	-	-	47	88	62
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	-	-	1 977,93	1 083,38	1 550,93
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	0	0	1 874,74	1 026,81	1 470,13
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	0	0	1 154,93	2 798,8	911,17
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT)	3 831,99	16 512,28	-	-	-
Montant Total HT "solidarité"	3 831,99	16 512,28	1 874,74	1 026,81	1 470,13
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m ³ facturé)	0	0	0	0	0

3.5.10 Les dégrèvements

Les dégrèvements	
Désignation	2018
Nombre de demandes acceptées	176
Nombres de demandes de dégrèvement	179
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	4
Volumes dégrévés (m ³)	143 349

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

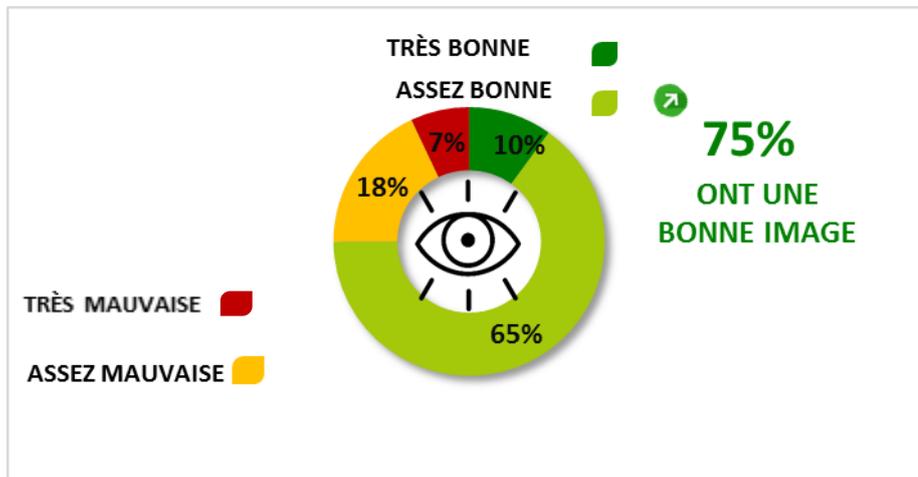
Depuis 2016, SUEZ Eau France a choisi de revoir le dispositif d'écoute clients afin de l'adapter aux nouveaux modes de communication, d'interroger davantage de clients pour disposer d'une base solide et riche d'avis clients et de le compléter avec de nouvelles questions dans l'objectif d'améliorer la 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 2017). 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 2017).

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.



3.5.12 Le prix du service de l'eau potable

Les différents destinataires des sommes portées sur la facture sont :

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

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

- **LE TARIF**

Le tarif	
Détail prix eau	01/01/2019
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	77,34
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m ³)	0,98967
Taux de la partie fixe du service (%)	39,44%
Prix TTC au m ³ pour 120 m ³	2,09325
Prix HT au m ³ pour 120 m ³	1,98417

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

Les composantes du prix de l'eau				
Dénomination	Détail prix eau	01/01/2018	01/01/2019	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	38,81	39,69	2,3%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,6578	0,6726	2,2%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	37,65	37,65	0,0%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,3171	0,3171	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,29	0,27	- 6,9%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0,08	0,08	0,0%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,1089	0,1091	0,2%

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**



réf. client : 98-6369786031
 identifiant *: 8255
 facture n° : F120-0058083

contacts

- 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
APPEL NON SURTAXÉ
- urgence 24h/24**
0977 401 139
APPEL NON SURTAXÉ
- SUEZ Eau France - service client**
TSA 70001
54528 Laxou cedex
- www.toutsurmoneau.fr/acce



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		5 Février 2019
montant TTC	m ³	
81,59 €		
169,60 €	120 m ³	
251,19 €		

Net à payer
 Merci de régler cette facture au plus tard le 06 février 2019
 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 appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points d'apourcentage. Prix TTC hors abonnement, et hors taxes.

Répartition



message personnel

La réglementation en matière de données personnelles a changé. Pour en savoir plus, connectez vous sur votre espace internet à l'adresse mentionnée en haut et à gauche de la présente facture.

e-facture

Recevez votre facture directement sur votre compte en ligne en optant pour l'e-facture sur 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.

Adresse desservie : 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 : TIP5021860108625398F120-0058083100000000900105 Montant : 251,19 €
			TIPSEPA
		SUEZ EAU FRANCE SAS DR 10 TSA 30176 41974 BLOIS CEDEX 9	
218606680014			
502186010862 5398F120-0058083100000000900105 25119			

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 débiter votre compte, et votre banque à débiter 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 débiter, à réception, votre compte pour le montant indiqué.

pour en savoir +

Choisir de prendre une douche plutôt qu'un bain, remplir complètement la machine à laver, couper l'eau lors du broyage 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.toutsumoneau.fr

Détail de votre facture	Quantité	Prix unitaire € HT	Montant € HT	Taux TVA	Montant € TTC
DISTRIBUTION DE L'EAU			205,70		217,01
ABONNEMENT					
Part Déléguataire : Abonnement du 01/01/2019 au 01/01/2020	1	39,69	39,69	5,5	
Part Syndicat du BAS LANGUEDOC : Abonnement du 01/01/2019 au 01/01/2020	1	37,6508	37,65	5,5	
CONSOMMATION					
Part Déléguataire T1 de 0 M3 à 150 M3 du 01/01/2019 au 01/01/2020	120 m ³	0,6726	80,71	5,5	
Agence de l'Eau : Préservation des ressources en eau du 01/01/2019 au 01/01/2020	120 m ³	0,08	9,60	5,5	
Part SBL T1 de 0 M3 à 150 M3 du 01/01/2019 au 01/01/2020	120 m ³	0,3171	38,05	5,5	
ORGANISMES PUBLICS					
AGENCE RHONE MEDITERRANEE CORSE					
Lutte contre la pollution (Agence de l'Eau) du 01/01/2019 au 01/01/2020	120 m ³	0,27	32,40	5,5	
TOTAL HT			238,10		
MONTANT TVA (5.5%)			13,09		
Total TTC TVA acquittée sur les débits					251,19
Net à payer					251,19 €

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 réglementation applicable en matière de données personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de vos données que vous pouvez exercer en vous connectant sur le site internet à l'adresse mentionnée en haut à gauche de votre facture ou par courrier à notre Délégué à la Protection des Données Personnelles - TSA 90003 - 54528 LAXOU Cedex - en précisant vos nom, prénom, adresse et en joignant une copie recto-verso de votre pièce d'identité.



TREL498FOOF120-0058083000251194N

Comment régler votre facture ?

Par TIP SEPA : Détachez, 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.toutsumoneau.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 FR022004101009007255603095 en indiquant votre référence client (98-6369786031).

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.toutsumoneau.fr la simulation de vos mensualités, calculées en fonction de votre consommation de l'année précédente.

3.5.13 Les autres tarifs

Tarif des urbains				
	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2017	31/12/2018
Part Syndicale	0,0586	0,0586	0,0586	0,0586
Part Lde	0,2843	0,2876	0,2912	0,2978
K Partie Fixe Lde	10080042	10197618	10328	10391
Agence de l'Eau	0,0400	0,0789	0,0800	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 2018

(en application du décret 2005-238 du 14 mars 2005)

en €uros	2017	2018	Ecart en %
PRODUITS	18 179 702	18 893 843	3,9%
Exploitation du service	9 432 281	9 573 366	
Collectivités et autres organismes publics	8 045 173	8 323 917	
Travaux attribués à titre exclusif	361 546	377 240	
Produits accessoires	340 701	619 320	
CHARGES	17 718 082	18 140 276	2,4%
Personnel	2 546 167	2 593 986	
Energie électrique	611 762	632 214	
Achats d'eau	860 347	796 158	
Produits de traitement	65 770	60 827	
Analyses	88 931	34 043	
Sous-traitance, matières et fournitures	1 116 992	1 381 948	
Impôts locaux et taxes	357 113	96 902	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	1 268 513	1 240 373	
• télécommunication, postes et télégestion	160 815	100 847	
• engins et véhicules	200 705	240 542	
• informatique	533 078	561 034	
• assurance	27 204	32 540	
• locaux	109 118	129 605	
Ristournes et redevances contractuelles	7 468	3 846	
Contribution des services centraux et recherche	311 580	371 157	
Collectivités et autres organismes publics	8 045 173	8 323 917	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	627 228	639 633	
• programme contractuel	276 928	282 467	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	1 381 014	1 406 815	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	2 655	11 009	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	55 010	74 467	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	95 430	190 514	
Résultat avant impôt	461 620	753 567	63,2%
Impôt sur les sociétés (calcul normatif)	153 858	251 164	
RESULTAT	307 762	502 403	63,2%

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 2018

Détail des produits

en Euros	2017	2018	Ecart en %
TOTAL	18 179 702	18 893 843	3,9%
Exploitation du service	9 432 281	9 573 366	1,5%
• Partie fixe	1 980 990	2 049 176	
• Partie proportionnelle	4 039 919	4 348 382	
• Cession d'eau	3 411 372	3 175 808	
Collectivités et autres organismes publics	8 045 173	8 323 917	3,5%
• Part Collectivité	5 093 751	5 258 579	
• Redevance prélèvement	1 352 066	1 396 413	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	1 599 356	1 668 925	
Travaux attribués à titre exclusif	361 546	377 240	4,3%
• Branchements	361 546	377 240	
Produits accessoires	340 701	619 320	81,8%
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement	5 497	163 797	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	12 261	27 455	
• Autres produits accessoires	322 943	428 068	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

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

4.2 Les reversements

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

4.2.1 Les reversements à la collectivité

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

Les reversements à la collectivité	
Période	Montant (€)
2016	5 273 220,88
	5 273 220,88

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	838 047,49
Redevance pollution d'origine domestique	1 746 392,12
Total annuel	2 584 439,61

4.2.3 Les reversements de T.V.A.

4 | Comptes de la délégation

Numéro Attestation	Date réception Attestation	Montant TVA l'attestation	Date estimée Rembours. Collectivité	Date paiement réelle (dernière demande règlement)
1048	04/10/2017	331154,5	21/02/2018	21/02/2018
1049	04/10/2017	1255,6	21/02/2018	21/02/2018
1050	04/10/2017	845	21/02/2018	21/02/2018
1051	04/10/2017	2871,4	21/02/2018	21/02/2018
1052	04/10/2017	14724	21/02/2018	21/02/2018
1053	04/10/2017	12539,95	21/02/2018	21/02/2018
1054	04/10/2017	535,36	21/02/2018	21/02/2018
1055	04/10/2017	498,4	21/02/2018	21/02/2018
1056	28/12/2017	250244,51	06/05/2018	07/05/2018
1057	28/12/2017	500	06/05/2018	07/05/2018
1058	28/12/2017	930,78	06/05/2018	07/05/2018
1059	28/12/2017	1756,83	06/05/2018	07/05/2018
1060	28/12/2017	2246,4	06/05/2018	07/05/2018
1061	28/12/2017	4654	06/05/2018	07/05/2018
1062	28/12/2017	30547,4	06/05/2018	07/05/2018
1063	28/12/2017	1484,76	06/05/2018	07/05/2018
1064	28/12/2017	1004,6	06/05/2018	07/05/2018
1065	28/12/2017	51258,8	06/05/2018	04/07/2018
1066	28/12/2017	-199,17	06/05/2018	07/05/2018
1067	28/12/2017	218,3	06/05/2018	07/05/2018
1065	29/12/2017	51258,8	06/05/2018	07/05/2018
1068	27/03/2018	299372,57	24/07/2018	17/07/2018
1069	27/03/2018	25464,24	24/07/2018	17/07/2018
1070	27/03/2018	492	24/07/2018	17/07/2018
1071	27/03/2018	21213,3	24/07/2018	17/07/2018
1072	27/03/2018	11393,81	24/07/2018	17/07/2018
1073	27/03/2018	4307,6	24/07/2018	17/07/2018
1074	27/03/2018	-930,78	24/07/2018	17/07/2018
1075	20/06/2018	92876,06	25/10/2018	23/10/2018
1076	20/06/2018	18909,1	25/10/2018	23/10/2018
1077	20/06/2018	432	25/10/2018	23/10/2018
1078	20/06/2018	13058	25/10/2018	23/10/2018
1079	20/06/2018	7828	25/10/2018	23/10/2018
1080	20/06/2018	91393,42	25/10/2018	23/10/2018
1081	20/06/2018	5331,4	25/10/2018	23/10/2018
1082	20/06/2018	2909,58	25/10/2018	23/10/2018
1083	20/06/2018	46,94	25/10/2018	23/10/2018
1084	20/06/2018	25629,4	25/10/2018	23/10/2018
1065 Bis	28/12/2017	-51258,8	25/10/2018	04/07/2018
1085	19/09/2018	227635,39	29/01/2019	
1086	19/09/2018	4056	29/01/2019	
1087	19/09/2018	1890	29/01/2019	
1088	19/09/2018	58040,2	29/01/2019	
1089	19/09/2018	1050	29/01/2019	
1090	19/09/2018	84878,2	29/01/2019	
1091	19/09/2018	2446,74	29/01/2019	
1092	19/09/2018	2156,38	29/01/2019	
1093	31/12/2018	238641,06	26/05/2019	
1094	31/12/2018	28521,95	26/05/2019	
1095	31/12/2018	70,4	26/05/2019	
1096	31/12/2018	368	26/05/2019	
1097	31/12/2018	1780	26/05/2019	
1098	31/12/2018	27,51	26/05/2019	
1099	31/12/2018	639,48	26/05/2019	
1100	31/12/2018	23027,45	26/05/2019	
1101	31/12/2018	1763	26/05/2019	
1102	31/12/2018	88862,59	26/05/2019	
1103	31/12/2018	392,56	26/05/2019	
1104	31/12/2018	2218,98	26/05/2019	

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 (€)
VIAS-VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m ³ -RVT-réparation toiture + remplacement support de canal	5 299,99
AGDE-AGDE RESERVOIR SBL SAINT LOUP-RVT-ENSEMBLE VANNES	53 243,04
AGDE-AGDE RESERVOIR SBL SAINT LOUP-RVT-débitmètres VEG	0,00
COURNONSEC-COURNONSEC Pompage ST Martin+QSECTO Qm Refoulement MS Saussan-RVT-inverseur de source	5 453,61
PIGNAN-PIGNAN Reprise Sainte Cécile-RVT-inverseur de source	0,00
BALARUC LE VIEUX-POUSSAN Pompage Issanka-RVT-inverseur de source	0,00
BALARUC LE VIEUX-BALARUC-LE-VIEUX Réservoir 15000-RVT-grades corps	0,00
AGDE-AGDE RESERVOIR SBL SAINT LOUP-RVT-raccord démontages	2 060,07
POMEROLS-POMÉROLS Reprise Pinet-RVT-vanne alimentation DOUBLON	0,00
FLORENSAC-FLORENSAC Barrage Bladier Ricard-RVT-pc vidéo comptage poissons DOUBLON	0,00
PINET-PINET Forage + Reprise de l'Ornezon-RVT-RENOUVELLEMENT TURBIDIMETRE	4 389,68
FLORENSAC-FLORENSAC Barrage Bladier Ricard-RVT-pc video comptage	2 624,70
AGDE-AGDE Réservoir SBL Saint-Loup-RVT-rail de manutention	9 004,30
Sans-commune-FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Algeco-RVT-renouvellement comptage et mise ne place teletrans	- 704,73
PIGNAN-PIGNAN POMPAGE+Forage le Boulidou-RVT-vanne chlration 3 voies	- 1 213,98
MONTAGNAC-MONTAGNAC POMPAGE Surpresseur Bessilles-RVT-surpresseur	2 218,52
POMEROLS-POMÉROLS Reprise Pinet-RVT-vanne de regulation	1 747,00
PIGNAN-PIGNAN Forage l'Olivet-RVT-Disjoncteur general	1 821,13

4 | Comptes de la délégation

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-Sonde UVAS	1 894,08
PIGNAN-PIGNAN Forage le Boulidou-RVT-Remplacement Démarreur	130,62
AGDE-AGDE RESERVOIR SBL SAINT LOUP-RVT-débitmètre départ sète	0,00
LOUPIAN-LOUPIAN Reprise RD 613-RVT-pompe 1	13 753,54
BALARUC LE VIEUX-POUSSAN Pompage Issanka-RVT-moteur groupe 1	4 889,50
PIGNAN-PIGNAN Forage l'Olivet-RVT-pompe forage	9 388,96
BALARUC LE VIEUX-POUSSAN Pompage Issanka-RVT-DGPT2 Transfo HT	1 153,46
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-motoreducteur agitateur boue épaisse	2 301,53
BALARUC LE VIEUX-BALARUC-LE-VIEUX QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Le Rech-RVT-telegestion	646,80
MIREVAL-MIREVAL QSECTO Vanne électrique-RVT-Remplacement Vanne	984,14
VIAS-VIAS POMPAGE Forage+Réservoir+Chloration village-RVT-moteur pompe 3	11 256,09
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-Ppe Bache eau sale	1 250,98
VIAS-VIAS POMPAGE Forage+Réservoir+Chloration village-RVT-pompe 4	3 794,75
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-OTIS - Carte mere	3 223,19
AGDE-AGDE RESERVOIR SBL SAINT LOUP-RVT-capot 5000m ³	5 484,86
FLORENSAC-FLORENSAC UTEP Florensac-RVT-graissage exhaures	9 745,13
COURNONTERRAL-COURNONTERRAL Surpresseur la Taillade-RVT-porte	1 485,48
VIAS-VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m ³ -RVT-Remplacement pompe jocker	1 416,24
MARSEILLAN-SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Villeroy-RVT-débitmètre villeroy	0,00
AGDE-AGDE RESERVOIR SBL SAINT LOUP-RVT-vannes de vidange	0,00
COURNONTERRAL-COURNONTERRAL Réservoir Fertalière-RVT-porte	3 346,11
COURNONSEC-COURNONSEC Réservoir vieux-RVT-porte	3 793,48
LOUPIAN-LOUPIAN Réservoir la guarrigue-RVT-porte accès	3 235,08
LOUPIAN-LOUPIAN Reprise Villeveyrac-RVT-renouvellement démarreur	- 73,24
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-aerotherm	- 228,87
GIGEAN-GIGEAN Réservoir surpresseur-RVT-renouvellemnt variateur surpresseur	- 1 037,60
-	167 777,64

4.3.2 La situation sur les canalisations

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

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

Renouvellement et réhabilitation des réseaux	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Sans-commune--RVT-accessoir Réseau SBL	4 592,21
Sans-commune--RVT-RENOUVELLEMENT ACCESSOIRS RESEAUX	6 192,76
-	10 784,97

TRAVAUX EXCLUSIFS :

SUEZ Eau France a réalisé sur les communes du Syndicat du Bas Languedoc en 2018 :

- 170 branchements neufs d'alimentation en eau potable ;
- 11 raccordements au réseau.

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	116 929,78
Total	116 929,78

Réparations fuites 2018

Communes	Réparations fuites sur réseau	Réparations fuites sur branchements	Réparations accessoires réseau	Suppression branchements	Suppression accessoires réseau
BOUZIGUES	1	7	0	0	0
COURNONSEC	4	7	0	1	0
COURNONTERRAL	2	11	0	3	0
FABRÈGUES	5	26	1	2	0
GIGEAN	7	33	2	1	0
LAVERUNE	4	5	0	0	0
LOUPIAN	4	10	0	1	0
MARSEILLAN	9	43	1	0	0
MIREVAL	1	11	0	1	0
MONTAGNAC	0	5	2	0	0
MONTBAZIN	6	9	0	0	0
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	2	27	2	0	0
PIGNAN	3	8	0	0	0
PINET	1	1	0	0	0
POUSSAN	5	11	2	0	0
SAUSSAN	1	5	0	0	0
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	8	37	0	2	0
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	6	22	2	10	1
VIAS	6	7	0	3	0
VIC LA GARDIOLE	5	7	1	0	0
VILLEVEYRAC	0	9	0	0	0
TOTAL	80	301	13	24	1

RENOUVELLEMENT BRANCHEMENTS ET ACCESSOIRES DE RESEAU

- 92 branchements ont été renouvelés en 2018 sur l'ensemble des Communes du Syndicat du Bas Languedoc.
- 11 accessoires de réseau ont été renouvelés en 2018 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	2017	2018
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	13,8%	5,2%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	6665	2554
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	48234	49313
20 à 40 mm remplacés (%)	5,3%	3,5%
- 20 à 40 mm remplacés	42	29
- 20 à 40 mm Total	792	820
> 40 mm remplacés (%)	5,4%	3,9%
- > 40 mm remplacés	10	7
- > 40 mm Total	184	180
Age moyen du parc compteur	99,4	25,1

- **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	42 976,01
Total	42 976,01

4.3.5 La situation sur les équipements de télérelève

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

Travaux neufs effectués sur les équipements de télérelève	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Télérelèves	340 586,78

4.4 Les investissements contractuels

4.4.1 Le renouvellement

- LES OPERATIONS REALISEES

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	167 777,64
Réseaux	10 784,97
Branchements	116 929,78
Compteurs	42 976,01
Total	338 468,4

- LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2014	2015	2016	2017	2018
Renouvellement	493 105,58	449 736,51	375 266,46	464 823,5	338 468,4

4.4.2 Les travaux neufs du domaine concédé

- LES OPERATIONS REALISEES

Les travaux neufs de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	0
Réseaux	0
Branchements	0

Les travaux neufs de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Compteurs	0
Télérelèves	340 586,78
Autres	0
Total	340 586,78

- **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	340 586,78
Fonds contractuel de travaux	0
Investissement incorporel	0
Total	340 586,78

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DES TRAVAUX NEUFS**

Suivi pluriannuel des travaux neufs : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2014	2015	2016	2017	2018
Travaux neufs	741 562,1	1 173 403,7	1 040 907,7	1 081 146,7	340 586,8

5 | Votre délégataire



Expert des métiers de l'eau et des déchets depuis 160 ans, présent sur les 5 continents, SUEZ met toute sa capacité d'innovation au service d'une gestion performante et durable des ressources. Le Groupe accompagne ses clients dans le passage d'un modèle linéaire qui surconsomme les ressources à une économie circulaire qui les recycle et les valorise.

SUEZ est pleinement engagé dans la révolution de la ressource, notamment en France, berceau historique du Groupe où 30 000 collaborateurs mettent en œuvre une gestion totalement renouvelée des ressources et accompagnent leurs clients vers l'économie circulaire.

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

5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

Eau France Région Occitanie
présentation



Jany ARNAL,
Directeur Régional Eau en Occitanie SUEZ

La Région Occitanie est l'une des 10 Régions de l'activité EAU de SUEZ. Elle a pour ambition de renforcer les liens, la proximité avec ses clients, et accroître son ancrage territorial dans les domaines de l'eau et de l'assainissement.

LES 5 AGENCES TERRITORIALES DE LA RÉGION OCCITANIE

La Région Occitanie, dont le siège est à Béziers (34), regroupe toutes les activités Eau de SUEZ sur 14 départements et s'organise en 5 agences territoriales :

- L'Agence Aude, Pyrénées-Orientales (11,66),
- 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, 82),
- L'Agence Thau Méditerranée (34)

et une Agence Travaux.

Toutes ces entités travaillent de concert au service des collectivités et partagent les mêmes services support aux opérations et services centraux pour garantir une cohérence et une même qualité de service au juste prix.

620

Collaborateurs

285

Collectivités partenaires



Eau France Région Occitanie

présentation



« CONNECTES POUR PRESERVER DURABLEMENT L'EAU EN OCCITANIE »

« L'ère de l'économie circulaire nous pousse à innover pour préserver la ressource et les milieux naturels en Occitanie.

Faire évoluer nos modes de consommation et de production en favorisant la réutilisation des produits et des matières n'est plus une option, c'est un prérequis.

Dans une région balnéaire et de stations de montagne avec de fortes variations de populations en fonction des saisons, innover pour réconcilier croissance et environnement est vital pour répondre à l'enjeu économique du tourisme.

SUEZ Eau en Occitanie apporte des réponses aux collectivités pour les aider à prévenir le stress hydrique et respecter la fragilité de la ressource sur un territoire attractif. » Jany ARNAL, Directeur Régional Eau en Occitanie SUEZ.



► L'Occitanie est un territoire touristique attractif et fragile



Innover pour respecter la ressource est vital.

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

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



Assurer la satisfaction des clients est une priorité.

1 direction clientèle de 120 collaborateurs implantée en région, 1 site Internet toutsurmoneau.fr pour rendre le service de l'eau accessible 24/7 et un objectif partagé : la satisfaction de nos clients

► Les fortes variations de population saisonnière engendrent du stress hydrique*



Économiser la ressource avec des expertises connectées est un prérequis.

- 100% des réseaux d'eau potable connectés en 2018
- 200 000 compteurs d'eau connectés sur la région

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

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



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

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

364 700

Clients desservis en eau potable

220

Contrats eau

9 680

Km de réseau d'eau potable

115

Stations de production

64 500 000

de m³ produits

298 550

Clients bénéficiant de l'assainissement collectif

310

Contrats assainissement

5 300

Km de réseau d'eaux usées

300

Stations d'épuration

1 205

Postes de relèvement EU/EP

73 353 000

de m³ épurés

1

 Plate forme de compostage

1

 Sécuteur

1

 Centre VISIO

5.1.2 Nos moyens logistiques

Eau France Région Occitanie

présentation



Accréditation COFRAC



LE Lab'Eau

VISIO



LES PRINCIPAUX SERVICES SUPPORTS DE LA RÉGION OCCITANIE

NOTRE LABORATOIRE REGIONAL COFRAC

Notre laboratoire régional accrédité COFRAC réalise les analyses pour l'eau potable, l'assainissement, le milieu naturel et les eaux de baignade. Au nombre de 6, celui de Béziers est le 2^{ème} plus grand laboratoire de SUEZ en France. C'est un outil essentiel dans la bonne gestion des services d'eau et d'assainissement.

Sur 260 m², 9 ingénieurs et techniciens y disposent de matériels de pointe et utilisent les techniques de dernières générations (robot d'analyses, micro méthodes, ...). Proximité et technologie sont deux clefs essentielles pour la sécurité sanitaire et environnementale. La réalisation des analyses dès réception des échantillons et le large éventail de techniques microbiologiques et physico-chimiques déployées réduisent notablement les délais d'obtention des résultats. Par exemple, 18h au lieu des 48 à 72h habituelles pour la recherche de la bactérie Escherichia coli qui est un des parasites les plus recherchés pour suivre la potabilité de l'eau ou la qualité des eaux de baignade.

Chaque année, le laboratoire reçoit 9 000 échantillons d'eau et de boues d'épuration, et analyse 50 000 paramètres. Sa fiabilité est reconnue grâce à des certifications, accréditations et respects de normes spécifiques à ce domaine d'activité. SUEZ met en œuvre son savoir-faire de gestion de crise. Le laboratoire régional peut être ouvert 24h sur 24 et 365 jours par an.

NOTRE CENTRE VISIO

Afin de répondre aux enjeux actuels et futurs de l'eau (économie de la ressource, préservation de l'environnement...) SUEZ a mis en place à Béziers un centre VISIO pour gérer les services de l'eau et de l'assainissement des 14 départements de sa région Occitanie.

Ce centre VISIO comporte plusieurs objectifs :

- informer de manière proactive les usagers via la plateforme en ligne Tout Sur Mon Eau (TSME);
- permettre aux collectivités d'accéder aux informations de leurs services et de traiter leurs demandes grâce à l'outil collaboratif Tout Sur Mes Services (TSMS);
- superviser les outils relatifs à l'informatique industrielle et technique : suivre à distance les installations, pouvoir statuer, interpréter des données et donc anticiper sur la gestion de crise;
- ordonnancer les interventions de terrain pour être plus réactif;
- maîtriser les données techniques : les équipes VISIO supervisent en temps réel les usines d'eau potable et d'assainissement, soit plus de 30 000 sites sur le territoire, à partir des outils de supervision qui collectent les données techniques et les alarmes;
- assurer une astreinte 24h/24, 7j/7 : les équipes VISIO assurent une permanence téléphonique pour répondre aux urgences clients en dehors des heures ouvrées du centre de relation clientèle, mais également la gestion des alarmes techniques et l'organisation des interventions appropriées.

Eau France Région Occitanie

présentation



LES PRINCIPAUX SERVICES SUPPORTS DE LA RÉGION OCCITANIE (SUITE)

CLIENTÈLE RÉGIONALE - CENTRE DE RELATIONS MULTICANAL

L'objectif est de garantir la satisfaction de nos clients grâce à une relation multicanal de qualité irréprochable.

Le centre d'appels est joignable 60h par semaine, jusqu'à 19h le soir et le samedi matin. L'agence en ligne est quant à elle accessible 24h/24.

Son but est de traiter la demande client dans sa dimension multicanal : téléphone, courriers, mails, accueils physiques, chat.

Les missions du département Relations Multicanal sont :

- animer la satisfaction client pour la région en coordination avec tous les services,
- analyser les flux et prioriser, en coordination avec les différents services,
- assurer le traitement des demandes et des réclamations quel que soit le canal,
- suivre les partenariats (MSAP,) et gérer le service Servisio.

RESSOURCES HUMAINES

La région Occitanie souhaite s'inscrire dans un esprit d'innovation sociale permanent.

Dans cet esprit, elle a mis en place un projet de management « les collaborateurs d'abord », visant à faciliter l'expression tant individuelle que collective.

Au-delà d'actions « phare », le projet des collaborateurs d'abord a pour ambition d'asseoir un état d'esprit, reposant sur 5 valeurs fondatrices : la confiance, l'écoute, l'audace, l'exemplarité et l'humilité.

METIERS ET PERFORMANCE – SUPPORTS AUX OPERATIONS

Depuis toujours, SUEZ Région Occitanie 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. Cette expertise est relayée par la direction technique.

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

ADMINISTRATION ET FINANCE

Le responsable administratif et financier et nos contrôleurs de gestion, en lien avec la plateforme comptable, sont en charge de la gestion budgétaire et du respect des clauses contractuelles.

COMMUNICATION

Le service Communication 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.).



Charles FONSÉCA
Clientèle régionale



Caroline GUÉNON
Ressources Humaines



Jean-Pierre HANGOUËT
Métiers et Performance
Supports aux opérations



Rodolphe CRAMAIL
Administration
et Finance



Géraldine LEROUX
Communication

5.1.3 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

Présent sur les 5 continents, SUEZ apporte aux collectivités, industriels, consommateurs, agriculteurs, des solutions concrètes permettant une gestion performante et durable de leurs ressources.

Innover pour nos clients

Afin d'apporter des contributions concrètes à la révolution de la ressource, SUEZ appuie sa stratégie sur une politique de recherche et d'innovation ambitieuse. Celle-ci assure une forte différenciation de ses offres et permet à ses clients d'être plus efficaces dans la gestion environnementale de leurs activités. Nos axes innovants sont :

- Développer l'accès aux ressources
- Assurer la protection des ressources et des écosystèmes
- Optimiser l'usage des ressources grâce au numérique
- Produire des nouvelles ressources

Un groupe engagé pour la planète

Pour SUEZ, la lutte contre le réchauffement climatique est une priorité absolue. Dans le cadre de sa feuille de route 2017/2021, le Groupe a défini 13 objectifs pour le climat.

Conscient du rôle qu'il a à jouer, SUEZ s'engage à préserver la biodiversité à travers un plan d'actions concret, reconnu comme partie intégrante de la stratégie nationale pour la biodiversité en France.

SUEZ s'engage pour la préservation des océans à travers des solutions concrètes sur les cycles de l'eau et des déchets à l'échelle des bassins versants pour anticiper les pollutions des rivières et des océans.

Un groupe engagé pour les hommes

SUEZ se mobilise pour le soutien aux populations fragiles et défavorisées ainsi que pour l'intégration sociale des personnes en difficulté à travers des actions en France et dans le monde.

L'égalité des chances et la diversité sont au cœur de la performance sociale du Groupe et lui apportent une richesse humaine et économique, source d'innovation. Le Groupe mène ainsi des actions concrètes dans ces domaines afin de répondre à ces deux ambitions complémentaires.

SUEZ contribue à un développement durable et équilibré des territoires en travaillant avec les acteurs essentiels à leur développement et à leur vitalité : PME, structures de l'insertion, secteur protégé et adapté, acteurs de l'économie sociale et solidaire.

5.2 La relation clientèle

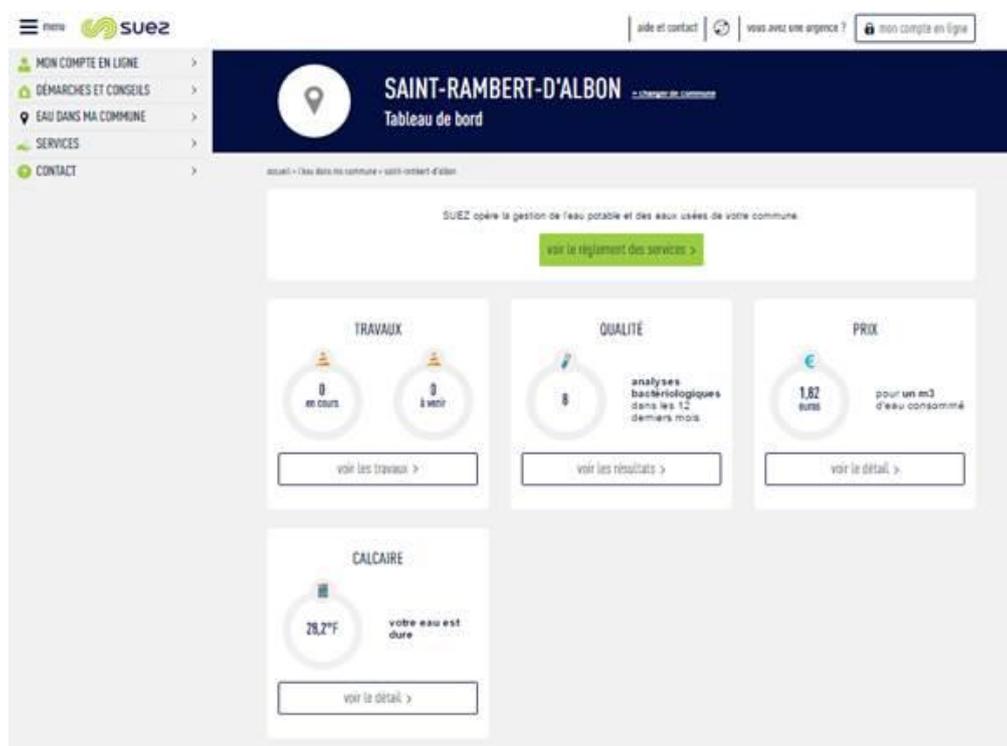
5.2.1 La gestion des courriers

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

5.2.2 Le site internet et l'information client

Le site www.toutsurmoneau.fr, accessible via ordinateur, smartphone ou tablette apporte aux clients des informations en temps réel sur :

- **l'eau dans leur commune** : qualité, teneur en calcaire, prix, travaux en cours ou prévus impactant la voirie ou générant des coupures d'eau



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

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

Evaluer ma consommation

Les clés pour comprendre ma consommation

accueil - démarches et conseils - éco-gestes - 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.

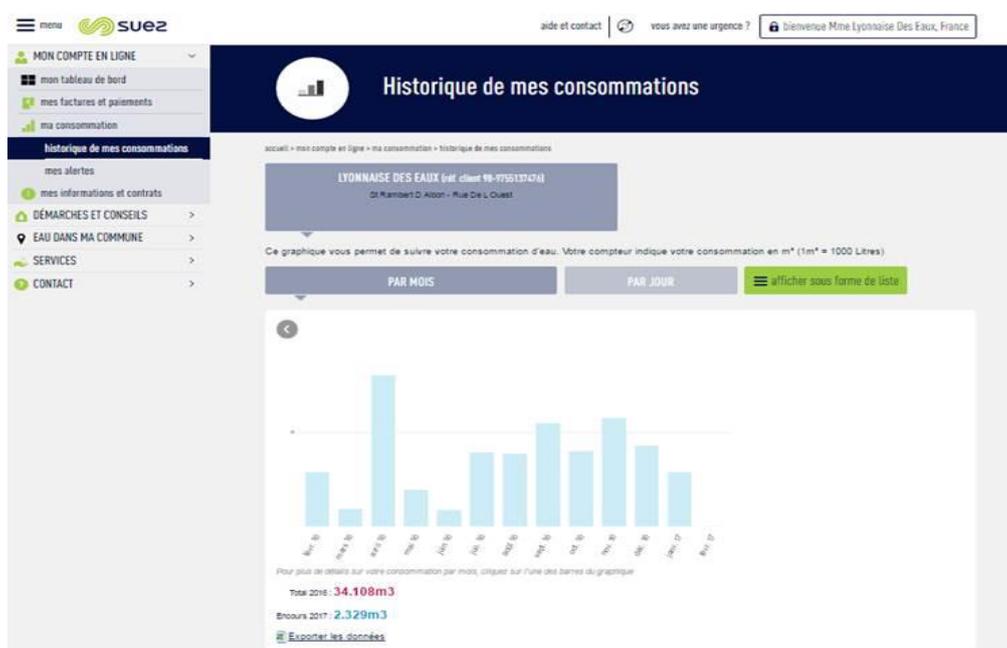


Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Estimer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)

« **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. 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.

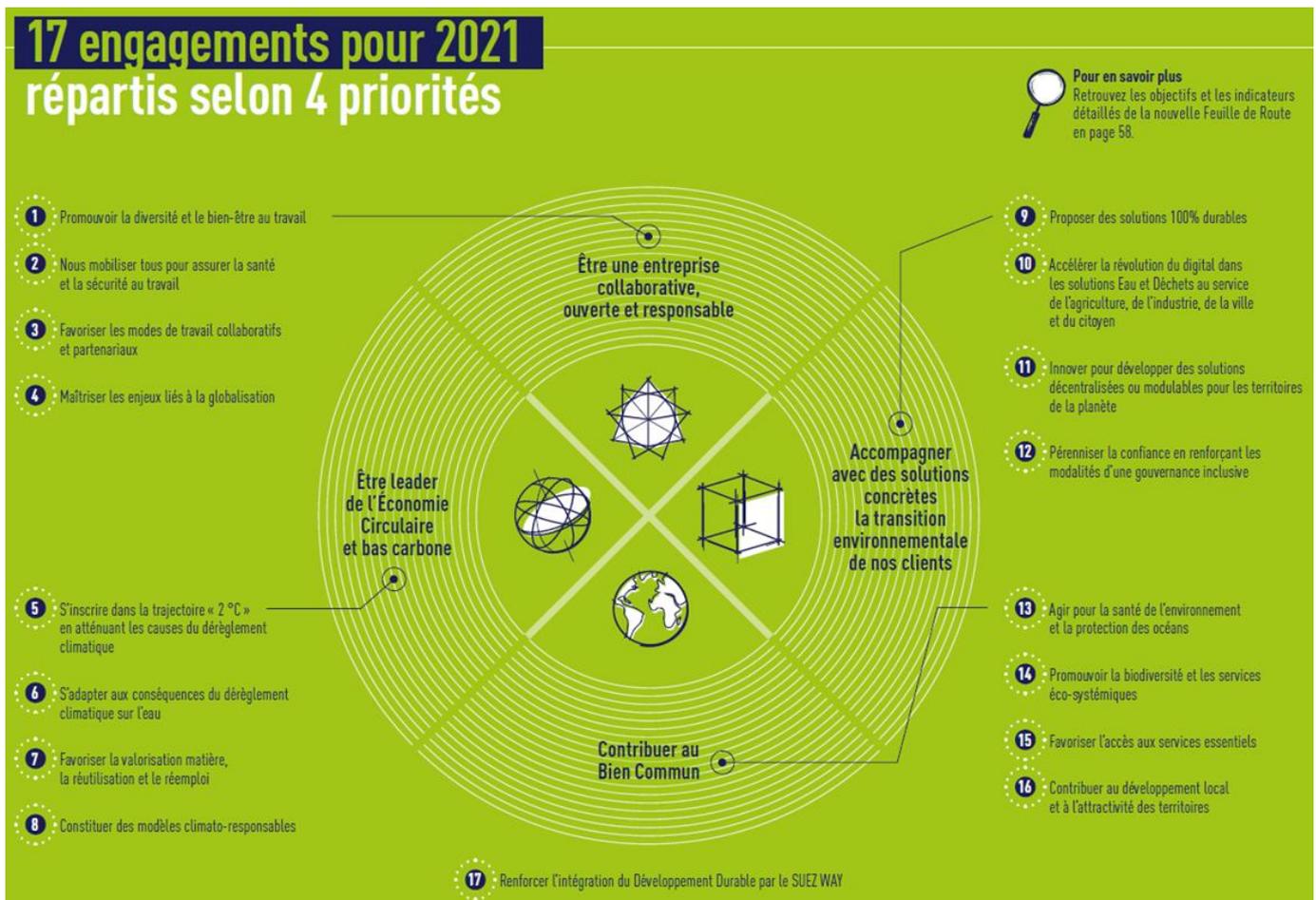
5.3 Notre démarche développement durable

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

Face aux pressions grandissantes sur les ressources en eau renforcées par les effets du changement climatique, SUEZ, en ligne avec les objectifs du Groupe, propose de construire, ensemble, les services de l'eau et de l'assainissement d'aujourd'hui et demain.

La politique de Développement Durable de SUEZ est fondée sur une logique d'amélioration continue et de co-construction avec les parties prenantes. Ainsi, la Feuille de Route Développement durable 2017-2021 de SUEZ¹ a été élaborée à la suite d'une large consultation interne et externe mobilisant plus de 5000 personnes. Au service de la Révolution de la Ressource, elle comprend 17 engagements opérationnels, structurés autour de 4 axes stratégiques, en lien avec les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies :

- Être une entreprise collaborative ouverte et responsable
- Être leader de l'économie circulaire et bas carbone
- Accompagner avec des solutions concrètes la transition environnementale de nos clients
- Contribuer au bien commun



¹ <http://feuillederoute2017-2021.suez.com>

SUEZ, en déclinaison de la Feuille de Route du Groupe, a établi sa propre Feuille de Route à horizon 2021, qui comporte notamment les engagements suivants, assortis d'objectifs concrets en lien avec ses métiers :

1. S'inscrire dans une trajectoire « 2°C » en atténuant les causes du dérèglement climatique
 - Réduire de plus de 10 % les émissions de gaz à effet de serre (GES) sur l'ensemble du périmètre d'activité entre 2014 et 2021 (et de plus de 30 % d'ici 2030)
 - Augmenter de plus de 10 % la production d'énergie renouvelable entre 2017 et 2021

Cet objectif sera atteint grâce à des plans d'action en matière d'efficacité énergétique, de production et auto-consommation d'énergies renouvelables (cogénération, production de biogaz et biofuel, solaire et éolienne...), d'optimisation des tournées de véhicules et d'achat d'énergies vertes.

Ces engagements contribuent aux objectifs climat du Groupe SUEZ, reconnus en 2018 par l'initiative internationale Science Based Targets² comme alignés avec la trajectoire 2°C.

2. S'adapter aux conséquences du dérèglement climatique sur l'eau
 - Economiser l'équivalent de la consommation d'une ville de 400 000 habitants entre 2017 et 2021 par la diminution des fuites sur les réseaux de distribution d'eau potable

Pour ce faire, SUEZ propose aux collectivités locales une gamme de solutions smart de la gamme Aquadvanced® permettant un pilotage en temps réel de la performance des réseaux de distribution (sectorisation, instrumentation, modulation de pression, ...).

- Augmenter la capacité de mise à disposition d'eaux alternatives

La réutilisation des eaux usées, la réalimentation de nappes phréatiques et les unités décentralisées de dessalement sont des solutions proposées par SUEZ qui permettent de multiplier les sources d'eau (potable ou non potable selon les usages) en cas de stress hydrique.

Par ailleurs, depuis 2014, SUEZ organise l'appel à projets Agir pour la Ressource en eau, destiné aux associations, start-up, organismes de recherche, universitaires. Son édition 2018 a porté sur « Des solutions face aux risques climatiques ». 3 lauréats y ont été récompensés par un soutien financier et opérationnel (aide d'un expert Eau France) :

- L'Institut de Recherche pour le Développement de Nouvelle-Calédonie sur la restauration participative de la forêt d'un bassin de captage d'eau potable en vue de prévenir l'impact d'événements climatiques extrêmes ;
- Le Centre National de la Recherche Scientifique et l'université de Montpellier (Laboratoire de Chimie Bio-inspirée) sur un dispositif de dépollution à la source des eaux contaminées par les éléments métalliques ;
- Le Parc Naturel Régional des Caps et Marais d'Opale sur la préservation d'une zone humide exceptionnelle.

3. Favoriser l'accès aux services essentiels
 - Intensifier les actions d'accompagnement des clients en situation de fragilité

Pour accompagner ses clients en situation de fragilité, les actions engagées par SUEZ reposent sur le dialogue et le rapprochement avec les clients fragiles. Des équipes, spécialement formées à l'accompagnement de ces publics, sont réparties sur tout le territoire. Des outils ont été créés pour mieux les connaître et ajuster le service à leurs besoins particuliers, comme :

- Une méthodologie de cartographie de la précarité hydrique, développée par le LyRE, centre de recherche de SUEZ implanté à Bordeaux, permet d'identifier, sur un périmètre géographique donné, les quartiers au sein desquels l'accompagnement à un meilleur usage de l'eau et à une meilleure maîtrise des budgets est prioritaire.
- La Mission Solidarité Eau, une équipe de SUEZ dédiée dans les territoires, a pour objectif de développer les liens avec les acteurs locaux pour la lutte contre la précarité hydrique.

² <https://sciencebasedtargets.org> 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 GES des entreprises par rapport aux recommandations des scientifiques du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC)

De plus, la mise en place de partenariats avec les acteurs locaux de médiation sociale contribue fortement à l'accès aux services pour tous : elle renforce les opportunités d'identifier les clients fragiles et améliore la qualité du service délivré. C'est pourquoi SUEZ est partenaire des PIMMS (Points Information Médiation Multi-Services) dans les territoires. Les médiateurs, en mission dans ces points d'accueil, sont qualifiés pour accompagner tout type de vulnérabilité : physique, culturelle, financière, administrative et technologique.

4. Contribuer au développement local et à l'attractivité des territoires

- Favoriser l'emploi et l'insertion professionnelle

SUEZ s'engage à favoriser l'emploi, en travaillant notamment avec des entreprises locales et en développant des partenariats avec des entrepreneurs sociaux et environnementaux.

Pour favoriser l'insertion, SUEZ est partenaire du programme « 100 chances, 100 emplois » initié par Schneider Electric. L'objectif est de faciliter l'accès à l'emploi de jeunes de 16 à 26 ans issus des quartiers sensibles, en proposant un parcours d'intégration très structuré, dont une phase de coaching dispensée par les entreprises partenaires. Les jeunes sont ainsi conseillés par des salariés en activité, en complément de l'accompagnement dont ils bénéficient par la Mission locale.

SUEZ est également partenaire de l'association Nos Quartiers ont du Talent (NQT). Véritable facilitateur d'insertion professionnelle, engagé pour l'égalité des chances, NQT pilote l'insertion professionnelle des jeunes demandeurs d'emploi diplômés de l'enseignement supérieur, âgés de moins de 30 ans, issus des quartiers prioritaires de la ville, zones de revitalisation rurales ou de milieux sociaux modestes. Il repose sur un réseau unique et novateur de cadres et de dirigeants d'entreprises expérimentés et en activité.

Enfin, sur leurs territoires d'implantation, les Maisons pour Rebondir créées par SUEZ, à Bordeaux depuis 2012 et plus récemment en Ile de France et à Lyon, jouent le rôle de « guichet unique » à l'interne et à l'externe sur les questions liées à l'insertion par l'emploi et à l'économie sociale et solidaire.

5.4 Nos offres innovantes

5.4.1 Notre organisation VISIO

VISIO et VALOVISIO les centres de pilotage intelligent de SUEZ en France

Véritables tours de contrôle, les centres VISIO pilotent et supervisent les réseaux d'eau en temps réel. En 2014 SUEZ inaugurerait son premier centre de pilotage intelligent en région lyonnaise, en 2018 100% du territoire français est couvert par l'un des 13 centres VISIO.

Fin 2017, le premier VALOVISIO a vu le jour à Caluire-et-Cuire près le Lyon. VALOVISIO pilote les services aux entreprises des régions Auvergne-Rhône-Alpes et Provence-Alpes-Côte d'Azur, et permet aux clients de SUEZ de bénéficier d'un service optimisé et parfaitement adapté à leurs besoins, d'une traçabilité de leurs flux et d'une plus grande réactivité à leurs demandes.

Les centres VISIO et VALOVISIO sont pleinement au service de la révolution de la ressource.





NOS SOLUTIONS D'EXPLOITATION INNOVANTES

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

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

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

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

En 2018, les gammes Aquadvanced® et ON'connect® s'étoffent :

Aquadvanced® Quality Monitoring : une offre sur-mesure d'analyse et de gestion en continu de la qualité de l'eau dans les réseaux de distribution. Une solution conçue pour accompagner les services de l'eau dans le respect de la conformité réglementaire et la mise en œuvre de Plans de Gestion de la Sécurité Sanitaire de l'Eau.

ON'connect Tourism : une solution conçue avec les collectivités pour améliorer la qualité des services au sein des villes. Celle-ci facilite le suivi et la maîtrise quotidienne des consommations d'eau et apporte de nouveaux services à forte valeur ajoutée aux villes et à leurs habitants.

ON'connect Generation : une solution digitale préventive pour favoriser le maintien à domicile des personnes âgées. Elle facilite le suivi et la maîtrise quotidienne des consommations d'eau et apporte de nouveaux services à forte valeur ajoutée aux villes et à leurs habitants.

Waste connect : Avec la gamme de capteurs connectés Waste connect, SUEZ met le digital et la data au service des collectivités et des entreprises pour piloter et optimiser en temps réel la gestion de leurs déchets. Plus de 10 000 capteurs équipent les bennes connectées sur toute la France.

RECO® : pour accompagner la mutation sociétale vers le recyclage des déchets, SUEZ a développé l'offre RECO, un système de collecte innovant, encourageant l'action des citoyens pour une valorisation optimale. Plus de 100 kiosques RECO sont implantés en France.

Des solutions pour améliorer la qualité de l'air

SUEZ relève le défi de la qualité de l'air et s'investit dans la conception, le développement et l'exploitation de solutions de traitement de l'air et propose une offre dédiée à la qualité de l'air. L'offre « Air Solutions » permet aux collectivités d'améliorer la qualité de l'air des territoires.

NOSE : grâce à la représentation en temps réel des émissions atmosphériques, la Plateforme NOSE permet au client de respecter ses obligations réglementaires et de réduire les nuisances pour les riverains. Ce produit NOSE aide à maîtriser l'impact olfactif des stations d'épuration.

QUICK SCAN : sur les sites de stockage des déchets non dangereux QUICK SCAN permet de localiser et réduire les émissions fugitives de méthane pour lutter contre le réchauffement climatique.

IP'AIR : Dans une station du métro parisien, le projet IP'AIR innove en captant les particules fines de l'air ambiant pour délivrer un air plus sain.

PUITS DE CARBONE : Fruit d'un partenariat entre SUEZ et Fermentalg, société spécialisée dans les micro-algues, le Puits de Carbone est une innovation pour lutter contre la pollution atmosphérique et le réchauffement climatique. Son principe repose sur l'utilisation des micro-algues et sur la photosynthèse pour purifier l'air.

En 2018, SUEZ propose une solution innovante pour diagnostiquer vos infrastructures et ainsi mieux les exploiter.

VISUAL INSPECT : SUEZ met en œuvre toute son expertise associée aux nouvelles technologies (drones, caméra, tablettes...) pour vous permettre de visualiser l'état de vos canalisations et d'établir des diagnostics performants.

5.5 Nos actions de communication

5.5.1 Les actions de communications pour SUEZ eau France

- Du 12 au 19 octobre 2018, SUEZ a organisé sa **première semaine de l'innovation**, des journées portes ouvertes pour rendre visible l'invisible au plus grand nombre et montrer comment ses métiers évoluent avec les technologies, le numérique et l'internet des objets. A cette occasion plus de 40 sites : centre de tri, usine d'eau potable, station d'épuration, centre de supervision ... ont ouverts leurs portes. Plus de 4 000 visiteurs ont ainsi pu découvrir les coulisses de l'eau et du recyclage.
- **A l'occasion de la COP24 à Katowice en Pologne du 2 au 14 décembre** SUEZ et des experts issus de tous horizons (philosophe, économiste, anthropologue, biologiste, écrivains...) signent un Manifeste. Son objectif : Accélérer le passage d'une conception linéaire de notre économie à une conception circulaire, qui cherche à préserver, transformer et réutiliser.
 - Pour la 2e année consécutive, SUEZ a reçu le prix Momentum for Change des Nations Unies.
 - La station d'épuration de La Farfana à Santiago du Chili, 1re biofactory au monde, a été récompensée.
 - SUEZ publie sa contribution au dialogue de Talanoa pour mettre en avant l'urgence de généraliser le modèle de l'économie circulaire afin d'assurer une transition bas-carbone juste et durable. Le dialogue de Talanoa est un dialogue entre les Etats et les acteurs non-étatiques qui vise notamment à s'accorder sur un modèle de développement bas-carbone inclusif et équitable, et à informer les gouvernements des solutions climat existantes pour atteindre les objectifs de l'Accord de Paris.
- **Le salon des maires et des collectivités locales** 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 2018, ce fut l'occasion pour SUEZ de mettre en avant son savoir-faire et ses solutions innovantes de protection de la ressource.
- **Pollutec 2018** : Du 27 au 30 novembre 2018 SUEZ a présenté sur son stand et au cours de nombreuses conférences des solutions innovantes pour la ville et les industries de demain. Les visiteurs ont pu échanger avec les experts de SUEZ autour des thèmes : eau et assainissement ; recyclage et valorisation des déchets, ville durable, industrie, protection des océans.
- **SUEZ4océan** : En 2018 SUEZ poursuit son engagement en faveur de la préservation des océans, au travers d'actions et partenariats.
 - SUEZ, a décidé de soutenir Stéphane Le Diraison et son projet **Time for Ocean** aux côtés de Bouygues Construction et de la ville de Boulogne-Billancourt (92).
 - SUEZ, en partenariat avec **Project Rescue Océan**, a imaginé un dispositif digital de communication destiné à faire réagir les vacanciers pour protéger le littoral et plus particulièrement la Méditerranée.
 - Sur la côte Atlantique, à l'occasion du Caraïbos Lacanau Pro SUEZ a lancé une opération de sensibilisation à la protection des Océans en organisant une distribution de gourdes réutilisables. **L'opération « gourde for you »** a permis de sensibiliser le grand public, les vacanciers et les festivaliers à la protection de l'océan.
- **Jour du dépassement de la Terre** : SUEZ contribue à repousser la date. Le 1er août 2018, nous entrons dans une situation de dette écologique : notre consommation de ressources dépasse ce que la Terre peut régénérer en un an. Ce jour, appelé Jour du dépassement de la Terre, intervient chaque année de plus en plus tôt. Pourtant, réduire de 50 % notre

empreinte carbone permettrait de repousser cette date de 93 jours. Aux côtés de ses clients industriels et des collectivités locales, SUEZ est fier de contribuer à réduire notre consommation de ressources et bâtir un monde décarboné.

- **Journée de la Terre** – 22 avril 2018. SUEZ s'engage à donner une seconde vie aux plastiques et à renforcer l'économie circulaire en augmentant de 50% les volumes de plastiques recyclés d'ici 2020. A cette occasion SUEZ a lancé une campagne de communication sur les réseaux sociaux.

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

Les actualités commerciales 2018 de SUEZ en France

En 2018, SUEZ a renforcé ses activités dans l'hexagone et a su conquérir ou reconquérir de nombreux contrats grâce à une politique d'innovation ambitieuse et différenciante au service de ses clients pour une économie plus circulaire.

Activités Eau

- **La collecte et le transport des eaux usées des Hauts-de-Seine** : Plusieurs innovations seront apportées, dont le développement d'une maquette numérique 3D des réseaux. Un outil de gestion prédictive des réseaux sera également mis en œuvre pour diminuer les rejets vers le milieu naturel et éviter les risques d'inondations.
- A compter du 1^{er} janvier 2019, SUEZ assurera **la gestion du service de l'eau potable de 8 communes de l'Agglomération du Grand Avignon**. Ce contrat comportera notamment la mise en place d'une tarification progressive, l'amélioration du rendement de réseau et la sécurisation de l'alimentation en eau potable.
- L'exploitation de la **station d'épuration de l'Eurométropole de Strasbourg**. La collectivité renouvelle sa confiance à SUEZ pour une durée de 5 ans. Cette installation, vitrine nationale de l'économie circulaire, a été la première, en 2015, à injecter du biométhane issu des eaux usées dans le réseau de gaz naturel.
- La gestion et l'exploitation de la **station d'épuration de La Feysine pour la Métropole de Lyon**. La station d'épuration de La Feysine, Aqualyon, constitue un équipement majeur pour le développement environnemental de la Métropole. L'offre de services de SUEZ repose sur la conformité réglementaire et environnementale, la performance énergétique, la valorisation du patrimoine et la cohésion sociale.
- La gestion du service d'eau potable et le **déploiement de 58 000 compteurs On'Connect pour le Syndicat des Eaux Durance Ventoux (Vaucluse)**. SUEZ modernisera le service de l'eau et assurera la préservation de la ressource en eau entre Monts de Vaucluse et Luberon dans 28 communes, pour une durée de 10 ans.
- A compter du 1^{er} janvier 2019, SUEZ assurera la **gestion des réseaux d'assainissement et des stations d'épuration de Nantes Métropole**. Dans le cadre du contrat relatif à l'entretien des 1800 km de réseaux et des infrastructures d'assainissement de la métropole, SUEZ s'engage à valoriser ces installations enterrées. Le second contrat porte sur l'exploitation des 19 stations d'épuration de la Métropole.
- **Toulouse Métropole a confié son service public d'assainissement** à SUEZ pour les 12 prochaines années. Ce contrat débutera dès janvier 2020, SUEZ assurera alors la gestion des 17 usines de traitement des eaux usées et des 3 700 km de réseaux d'assainissement répartis sur les 37 communes de la Métropole.

Activités Recyclage et Valorisation

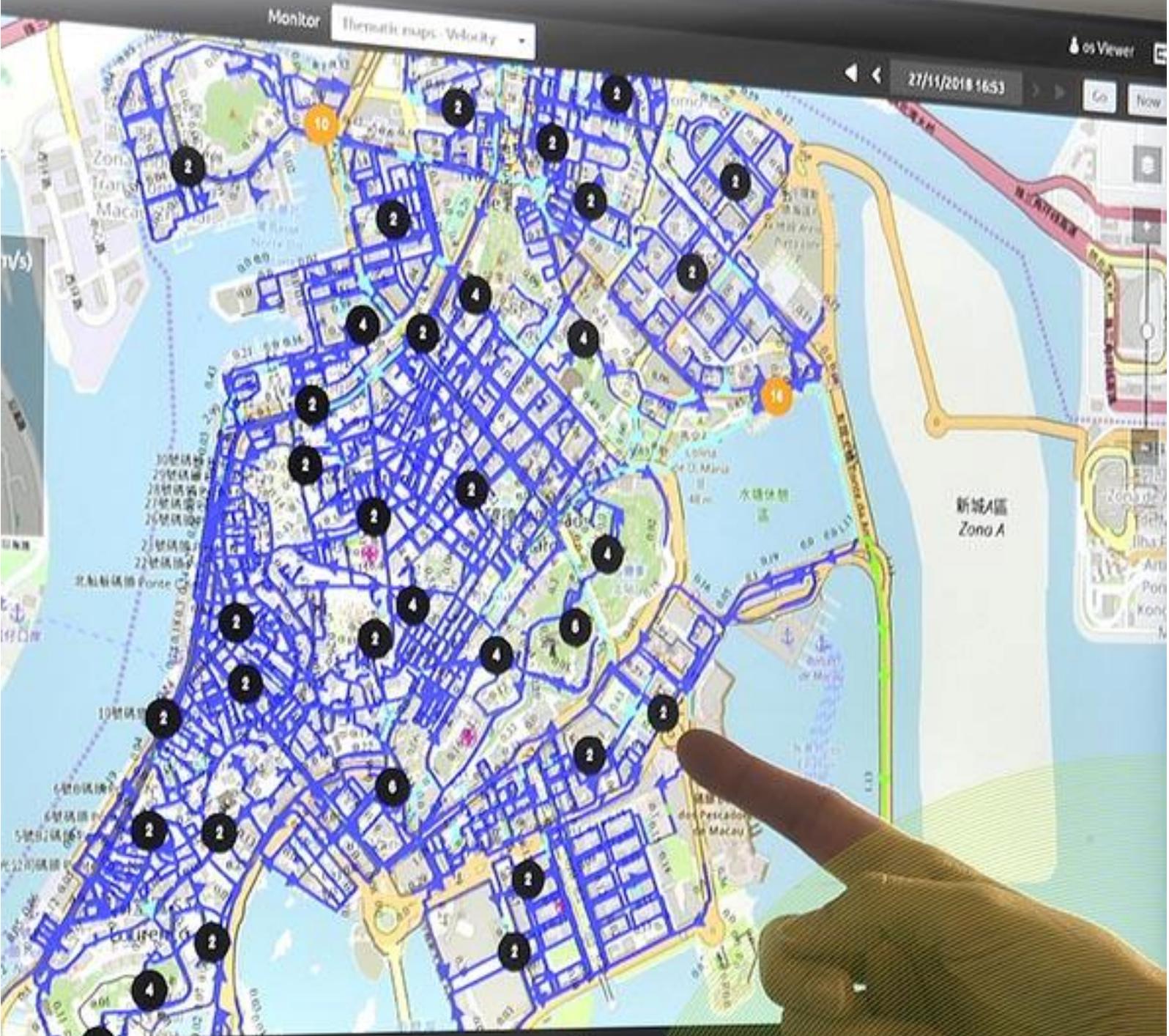
- SUEZ réinvente également le service de **propreté urbaine** pour l'attractivité des territoires aux côtés de trois grandes métropoles : Bordeaux, Marseille et Reims.
- L'accompagnement de la **Métropole Bordelaise** pour le contrat de propreté urbaine au sein de son cœur historique, quartier à la fréquentation la plus dense de la ville. Une solution sur mesure a été conçue par SUEZ, comprenant la collecte des déchets ménagers résiduels, la

collecte des points d'apport volontaire et le nettoyage (voirie, mobilier, fontaines, affiches, mégots).

- **A Marseille**, depuis septembre 2017, SUEZ et Noé Concept innovent pour la propreté urbaine, la collecte et le tri des déchets des 65 000 habitants des 1er et 2e arrondissements. Ce contrat mobilise quotidiennement 37 cantonniers. Il prévoit, entre autres, la gestion prédictive, la traçabilité et le suivi en temps réel des tournées via la géolocalisation des camions de collecte ou encore l'évaluation de la qualité du service à travers une application dédiée. Chaque mois, 215 tonnes de déchets de voirie sont ramassées par les balayeuses sur ces deux arrondissements.

A Reims, SUEZ renouvelle le contrat de propreté urbaine de l'hypercentre et celui relatif au nettoyage des marchés de bouche. Pour garantir un service de haute qualité et le moderniser, le Groupe s'appuiera sur des applications numériques destinées aux agents piétons et aux véhicules. Par ailleurs, la propreté durable de la ville de Reims s'accompagnera d'une diminution de l'impact environnemental de cette activité.

6 | Glossaire



PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

- **Abandon de créance**
Réduction de sommes dues au fournisseur d'eau dans le cadre d'une mesure de Fond de Solidarité Logement.
- **Abonné (ou client)**
Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation). L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).
- **Abonné domestique ou assimilé**
Les abonnés domestiques ou assimilés sont les abonnés qui sont redevables à l'agence de l'eau au titre de la pollution domestique. Pour ces abonnés, les redevances sont perçues par l'organisme chargé de l'encaissement des factures émises pour la fourniture du service puis reversées à l'agence de l'eau.
- **Abonnement**
L'abonnement désigne le contrat qui lie l'abonné à l'opérateur pour la gestion du service de l'eau ou de l'assainissement conformément au règlement du service. Il y a un abonnement pour chaque point d'accès au service (point de livraison d'eau potable ou de collecte des effluents qui dessert l'abonné, ou installation d'assainissement autonome).
- **Accessoires**
Organe connecté au réseau eau : purge, ventouse, vanne, clapet.
- **Appareil de fontainerie**
Organe de distribution d'eau de type : poteau d'incendie, fontaine, borne de puisage, bouche d'incendie, bouche de lavage, bouche d'arrosage.
- **Autorité organisatrice**
Personne publique (commune, EPCI, syndicat mixte) ayant la responsabilité de l'organisation du service public d'eau ou d'assainissement, qui désigne et contrôle son opérateur.

B

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

C

- **Certification ISO 9001**
Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.
- **Certification ISO 14001**
Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

- **Clapet anti-retour**
Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.
- **Conduite d'adduction**
Conduite qui relie les ressources et les usines de traitement aux réservoirs et/ou zones de consommation, normalement sans branchements directs pour les consommateurs.
- **Conduite principale**
Conduite maîtresse assurant le transport de l'eau dans une zone à alimenter (normalement sans branchements directs pour les consommateurs).
- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**
Commission ayant vocation de permettre aux usagers des services publics d'obtenir des informations sur le fonctionnement effectif des services publics, d'être consultés sur certaines mesures relatives à leur organisation et émettre toute proposition utile en vue des adaptations qui pourraient apparaître nécessaires. Les compétences de ces CCSPL sont l'examen des rapports (RAD, RPQS, ...) et les consultations obligatoires. Les communes de plus de 10 000 habitants, les établissements publics de coopération intercommunale de plus de 50 000 habitants et les syndicats mixtes comportant au moins une commune de plus de 10 000 habitants doivent prévoir la création d'une CCSPL.
- **Commission départementale Solidarité Eau**
Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.
- **Compteur**
Compteur d'eau froide ou d'eau chaude, en comptage de tête ou en divisionnaire : c'est un dispositif de comptage qui est précédé d'un robinet et peut être équipé d'un clapet anti-retour. Il constitue la limite de responsabilité de l'entreprise et est caractérisé par son diamètre.

D

- **Débitmètre**
Appareil destiné à mesurer le débit d'un fluide, liquide ou gazeux. Le débitmètre peut être utilisé soit pour faire de la sectorisation de réseau d'eau potable, soit pour mesurer précisément la consommation de gros abonnés (usines, hôpitaux).
- **Détendeur**
Appareil qui, monté sur une installation de vapeur, d'eau ou de gaz, a pour rôle de maintenir constante la pression en aval, pour toute valeur supérieure de la pression en amont.
- **Disconnecteur**
Appareil qui empêche les retours d'eau des parties privatives vers le réseau public de distribution d'eau potable. C'est un dispositif de sécurité pour protéger le réseau d'alimentation d'eau.

E

- **Échantillon**
Un échantillon est la fraction d'un prélèvement qui est envoyé à un laboratoire afin d'effectuer des analyses. Il peut être constitué de plusieurs flacons (1 échantillon = n flacons pour faire p analyses sur q paramètres).
- **Émetteur**
Système électronique connecté au compteur permettant la télérelève ou la radiorelève de son index.

H

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

- **Habitant desservi**

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

I

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

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

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

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

L

- **Linéaire de réseau de desserte**

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

M

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

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

N

- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

P

- **Perte apparente**

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

- **Perte réelle**

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

- **Poteau incendie**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prélocalisation**

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

- **Purge**

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

R

- **Réclamation**

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

- **Regard**

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

- **Régulateur de débit**

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

- **Rendement**

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

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

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

- **Réseau de desserte**

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

- **Réseau de distribution**

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

S

- **Stabilisateur d'écoulement**

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

- **Stabilisateur de pression**

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

V

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

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

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

- **Voirie**

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

1. Indicateurs descriptifs

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Indicateurs de performance

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

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 0 % : aucune action
- 20 % : études environnementale et hydrogéologique en cours
- 40 % : avis de l'hydrogéologue rendu
- 50 % : dossier déposé en préfecture
- 60 % : arrêté préfectoral

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

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

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

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

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

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

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau 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

COMMANDE PUBLIQUE

Publication du code de la commande publique

Le code résulte :

- De l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique, prise sur le fondement de l'article 38 de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique ;
- Du décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique

Le code de la commande publique a vocation à regrouper et à organiser les règles relatives aux différents contrats de la commande publique qui s'analysent, au sens du droit de l'Union européenne, comme des marchés publics et des contrats de concession.

Cette codification a été présentée comme étant intervenue à droit constant et sous la seule réserve de modifications rendues nécessaires pour assurer le respect de la hiérarchie des normes et la cohérence rédactionnelle des textes rassemblés, harmoniser l'état du droit, remédier aux éventuelles erreurs ou insuffisances de codification et abroger les dispositions, codifiées ou non, devenues sans objet.

Outre les dispositions des ordonnances n° 2015-899 du 23 juillet 2015 et n° 2016-65 du 29 janvier 2016 et de leurs décrets d'application résultant de la transposition des directives européennes, le code de la commande publique rassemble l'ensemble des règles régissant le droit de la commande publique qui figuraient jusqu'alors dans des textes épars, telles que les règles relatives à la maîtrise d'ouvrage publique et à ses relations avec la maîtrise d'œuvre privée, à la sous-traitance, aux délais de paiement ou à la facturation électronique.

Le code sera applicable aux marchés publics et aux contrats de concession pour lesquels une consultation sera engagée ou un avis de publicité envoyé à la publication à compter du 1^{er} avril 2019. Toutefois, les dispositions relatives à la modification des contrats de concessions et qui ont été conclus ou pour lesquels une procédure de passation a été engagée ou un avis de concession a été envoyé à la publication avant le 1^{er} avril 2016.

[Ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code la commande publique](#)

[Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique](#)

Achat innovant

Un décret du 24 décembre 2018 met en place une expérimentation relative aux achats innovants en prévoyant qu'à titre expérimental, pour une période de trois ans à compter de son entrée en vigueur, les acheteurs peuvent passer un marché public négocié sans publicité ni mise en concurrence préalables portant sur des travaux, fournitures ou services innovants au sens des textes en vigueur, et répondant à un besoin dont la valeur estimée est inférieure à 100 000 euros hors taxes.

Il également des mesures relatives à la révision de prix des marchés publics, au montant des avances et de la retenue de garantie dans les marchés publics, ainsi qu'à la dématérialisation de la commande publique. Enfin, le décret poursuit, au niveau réglementaire, la codification, dans le code de la commande publique, de certaines dispositions issues de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, initiée, pour ses dispositions de nature législative, avec l'ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique.

[Décret n° 2018-1225 du 24 décembre 2018 portant diverses mesures relatives aux contrats de la commande publique](#)

Dématérialisation de la commande publique

Pour les marchés publics pour lesquels une consultation a été engagée ou un avis d'appel à la concurrence a été envoyé à la publication à compter du 1^{er} avril 2018, tous les acheteurs sont tenus d'accepter que les candidats présentent leur candidature sous la forme d'un document unique de marché européen (DUME).

[Décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics, article 49](#)

Depuis le 1^{er} octobre 2018, tous les acheteurs sont tenus d'effectuer toutes les communications et tous les échanges d'informations par des moyens de communication électronique lorsqu'une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence envoyé à la publication, en matière de marchés publics.

Sont néanmoins prévues certaines exceptions (ex. : marchés passés sans publicité ni mise en concurrence dont le montant est inférieur au seuil des procédures formalisées ; raisons techniques imposant l'utilisation de certains formats ; ...).

[Décret n° 2106-360 du 25 février 2016 relatif aux marchés publics, article 41](#)

Un arrêté du 27 juillet 2018 précise les exigences minimales relatives à l'utilisation d'outils et de dispositifs de communication ainsi qu'en matière d'échanges d'information par voie électronique des marchés publics. Il s'inscrit dans le cadre de la dématérialisation de la procédure de passation des marchés publics.

L'article 22 et l'annexe IV de la directive 2014/24/UE fixent des exigences relatives aux outils et dispositifs de réception électronique des offres et des demandes de participations. Le droit interne fixe également des règles particulières pour les communications par voie électronique (protection des données à caractère personnel, règles de sécurité et d'interopérabilité ou téléservices).

Les exigences minimales définies dans cet arrêté sont fixées en application des articles 41 et 42 du décret n° 2016-360 et de l'article 33 du décret n° 2016-361. Les moyens de communication électroniques ne doivent pas être discriminatoires ou restreindre l'accès des opérateurs économiques. Ils doivent être communément disponibles et compatibles avec les technologies de l'information et de la communication généralement utilisées, tout en respectant les règles de sécurité et d'intégrité des échanges et en permettant l'identification exacte et fiable des expéditeurs.

[Arrêté du 27 juillet 2018 relatif aux exigences minimales des outils et dispositifs de communication et d'échanges d'information par voie électronique dans le cadre des marchés publics](#)

Un deuxième arrêté du 27 juillet 2018 précise les modalités de mise à disposition des documents de la consultation pour les marchés publics et les conditions d'ouverture de la copie de sauvegarde dans les procédures de passation des marchés publics et des marchés publics de défense ou de sécurité telles que définies aux articles 39 et 41 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 modifié relatif aux marchés publics ainsi qu'à l'article 33 du décret n° 2016-361 du 25 mars 2016 modifié relatif aux marchés publics de défense ou de sécurité.

[Arrêté du 27 juillet 2018 fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde](#)

Un troisième arrêté du 27 juillet 2018 modifie l'arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique : il vient, sans bouleverser l'économie générale du texte, corriger des erreurs matérielles dans la rédaction initiale et dans les référentiels annexés à l'arrêté 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique, alléger la charge pesant sur les acheteurs en diminuant la durée de publication des données essentielles pour la réduire à un an si les acheteurs publient ces mêmes données sur le site www.data.gouv.fr et en excluant du champ de la publication les modifications résultant de l'application d'une clause de variation de prix.

[Arrêté du 27 juillet 2018 modifiant l'arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles de la commande publique](#)

Un arrêté du 12 avril 2018, pris sur le fondement du règlement n° 910/2014 du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques eIDAS et des ordonnances n° 2015-899 et n° 2016-65 afin de définir les modalités et l'utilisation de la signature électronique dans le cadre des procédures de la commande publique, est venu permettre la mise en œuvre de la signature électronique des marchés publics

Il définit les modalités d'utilisation de la signature électronique et du certificat qualifié nécessaire pour que le signataire d'un marché public puisse être considéré comme ayant valablement donné son consentement. La signature doit être une signature « avancée » reposant sur un certificat qualifié, tel que défini par le règlement européen du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques. Elle peut être une signature « qualifiée » au sens du même règlement. Il prend en considération la transition entre l'application du référentiel général de sécurité et l'application du règlement eIDAS.

[Arrêté du 12 avril 2018 relatif à la signature électronique dans la commande publique et abrogeant l'arrêté du 15 juin 2012 relatif à la signature électronique dans les marchés publics](#)

Seuils de passation des contrats de la commande publique

Un avis publié le 31 décembre 2017 est venu modifier les seuils des procédures de la commande publique, conformément aux règlements européens, à compter du 1^{er} janvier 2018 :

Les seuils sont notamment

- 221 000 € HT pour les marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales pouvoirs adjudicateurs ;
- 443 000 € HT s'agissant des marchés de fournitures et de services des collectivités territoriales entités adjudicatrices ;
- 5 548 000 € HT pour les marchés de travaux des collectivités territoriales pouvoirs adjudicateurs et entités adjudicatrices ;
- Le seuil visé dans les textes relatifs aux contrats de concession est de 5 548 000 € HT.

[Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique \(JORF n°0305 du 31 décembre 2017, texte n° 171, NOR : ECOM1734747V\)](#)

Commande publique outre-mer : un plan de sous-traitance en faveur des PME locales

Ce décret a pour objet d'introduire, à titre expérimental et pour une durée de 5 ans, une obligation, pour les soumissionnaires à un marché public d'une valeur estimée du besoin supérieur à 500 000 euros HT, de présenter un plan de sous-traitance aux PME locales. Ce dispositif est circonscrit aux collectivités ultramarines mentionnées à l'article 73 de la 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.

[Décret n° 2018-57 du 31 janvier 2018 pris pour l'application du troisième alinéa de l'article 73 de la 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](#)

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Rémunération des exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement

Ce décret instaure un seuil en dessous duquel la rémunération annuelle exigible par les exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement n'est pas due. Cette modification vise à réduire les coûts et charges administratives pesant à la fois sur les agences de l'eau au titre du traitement des factures de faibles montants mais également sur les exploitants pour qui la rémunération perçue est proche ou inférieure aux coûts de recouvrement de ces dernières.

[Décret n° 2017-1850 du 29 décembre 2017 relatif à la rémunération des exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement chargés de percevoir les redevances prévues aux articles L. 213-10-3 et L. 213-10-6 du code de l'environnement](#)

Subventions pour travaux divers d'intérêt local

Cette instruction ministérielle apporte des précisions sur les modalités de gestion des subventions pour travaux divers d'intérêt local. Pour mémoire, l'article 14 de la loi organique n° 2017-1338 du 15 septembre 2017 pour la confiance dans la vie politique a mis fin à la pratique dite de la « réserve parlementaire ». Ainsi, aucune subvention ne peut être attribuée au titre de la réserve parlementaire depuis le 1^{er} janvier 2018 (art 21 de cette même loi). De plus, depuis l'article 140 de la loi n° 2016-1917 du 29 décembre 2016 de finances, l'opération subventionnée doit être achevée dans les quatre années suivant la date de déclaration de début d'exécution.

La réalisation et la rénovation de réseaux d'assainissement ou d'eau potable entrent dans le champ d'application de ces travaux divers d'intérêt local.

[\(Liste des subventions pour travaux divers d'intérêt local allouées en 2017 au titre de la réserve ministérielle\).](#)

[Instruction NOR : INTK1736628J modifiant l'instruction NOR INTK1607224J du 11 avril 2016 relative aux modalités de gestion des subventions pour travaux divers d'intérêt local accordées sur le programme 122 – action 01 « Aides exceptionnelles aux collectivités territoriales »](#)

Loi n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance

Elle précise notamment un principe d'opposabilité en matière de circulaires et d'instructions :

L'article L. 312-2 du code des relations entre le public et l'administration est ainsi modifié :

1° Le premier alinéa est complété par une phrase ainsi rédigée : « *Les instructions et circulaires sont réputées abrogées si elles n'ont pas été publiées, dans des conditions et selon des modalités fixées par décret.* »

Et à retenir également le rescrit en matière de redevance eau :

Un redevable de bonne foi peut demander à l'administration de prendre position sur son assujettissement aux redevances ; il doit fournir une présentation écrite, précise et complète de sa situation de fait. L'agence dispose d'un délai de 3 mois pour y répondre de façon motivée. La réponse est opposable à l'agence jusqu'à changement de fait ou de droit ou si l'agence notifie au demandeur une modification de sa position ;

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037307624&categorieLien=id>

Mise en œuvre du transfert de compétences eau et assainissement aux communautés de communes

La loi ouvre la possibilité aux communautés de communes de s'opposer au transfert obligatoire au 1er janvier 2020, tel que prévu par la loi NOTRe, des compétences « eau » et « assainissement », ou de l'une d'entre elles, à la communauté de communes si, avant le 1er juillet 2019, au moins 25 % des communes membres de la communauté de communes représentant au moins 20 % de la population délibèrent en ce sens. En ce cas, le transfert de compétences prend effet le 1er janvier 2026.

Cette possibilité est également ouverte aux communes membres d'une communauté de communes qui exerce de manière facultative à la date de publication de la loi commentée uniquement les missions relatives au service public d'assainissement non collectif. En cas d'application de ces dispositions, le transfert intégral de la compétence assainissement n'a pas lieu et l'exercice intercommunal des missions relatives au service public d'assainissement non collectif se poursuit dans les conditions prévues au premier alinéa du présent article.

Si, après le 1er janvier 2020, une communauté de communes n'exerce pas les compétences relatives à l'eau et à l'assainissement ou l'une d'entre elles, la communauté de communes peut également, à tout moment, se prononcer par un vote sur l'exercice de plein droit d'une ou de ces compétences par la communauté. Les communes-membres peuvent toutefois s'opposer à cette délibération, dans un délai de trois mois.

La loi généralise en outre le principe de représentation-substitution, à l'occasion des transferts de compétences « eau » et/ou « assainissement » des communautés de communes ou d'agglomération à leurs membres dans les syndicats de communes auxquels ces dernières adhéraient. Le retrait n'est plus envisagé.

[Loi n°2018-702 du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre du transfert de compétences eau et assainissement aux communautés de communes](https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/8/3/INTX1801143L/jo/texte)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/8/3/INTX1801143L/jo/texte>

Expérimentation de la tarification sociale de l'eau

Annulation par le Conseil constitutionnel de l'article 184 de la loi prévoyant la prolongation de l'expérimentation de la tarification sociale de l'eau, car amendement introduit sans lien avec le texte.

[LOI n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, dite LOI ELAN et décision du Conseil Constitutionnel 2018-772 du 15-11-2018](https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/11/15/LOI20181021L/jo/texte)

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?jsessionid=02CD22079F60BA83B9E8C1A697C84EA8.tplqfr29s_3?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id

Facturation eau et assainissement

Cet arrêté vise à renforcer l'information des consommateurs sur le mode de répartition des volumes estimés de consommation d'eau lorsqu'il existe plusieurs périodes tarifaires et que la méthode usuelle du *pro rata temporis* n'est pas retenue par le distributeur. Dans ce cas, une notice d'information spécifique doit accompagner la facture.

Il met également à jour le nom de l'administration chargée de l'organisation du contrôle sanitaire des eaux distribuées.

[Arrêté du 20 novembre 2018 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures d'eaux de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées](https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/11/20/ECOC1831675A/jo/texte)
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/11/20/ECOC1831675A/jo/texte>

Schéma national sur les données sur l'eau et les services publics eau et assainissement

Cet arrêté remplace celui de 2010. Rappelons que ce schéma national des données est visé à l'article R. 131-34 du code de l'environnement pour le système d'information sur l'eau, les milieux aquatiques et les services publics d'eau et d'assainissement, dénommé " système d'information sur l'eau ".

Ce schéma définit le système des données publiques de l'eau et fonde sur celui-ci le système d'information sur l'eau, son service d'information Eau France, en organise la gouvernance, décrit son référentiel technique et les modalités de son approbation.

[Arrêté du 19 octobre 2018 approuvant le schéma national des données sur l'eau, les milieux aquatiques et les services publics d'eau et d'assainissement](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037662074&dateTexte=&categorieLien=id)
[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037662074&dateTexte=&cat](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037662074&dateTexte=&categorieLien=id)
[egorieLien=id](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037662074&dateTexte=&categorieLien=id)

AGENCES DE L'EAU : REDEVANCE ET PROGRAMME D'INTERVENTION

Avis relatif à la délibération n° DL/CA/18-56 du 19 septembre 2018 relative aux taux de redevances pour la période 2019 à 2024 de l'Agence de l'eau Adour-Garonne

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037509548&dateTexte=&cat](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037509548&dateTexte=&categorieLien=id)
[egorieLien=id](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037509548&dateTexte=&categorieLien=id)

Avis relatif à la délibération n° 2018-101 du 4 octobre 2018 relative au 11e Programme d'intervention de l'agence de l'eau Loire-Bretagne 2019-2024 Redevances

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524427&dateTexte=&cat](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524427&dateTexte=&categorieLien=id)
[egorieLien=id](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524427&dateTexte=&categorieLien=id)

Avis relatif à la délibération n° 2018-30 du 2 octobre 2018 du conseil d'administration de l'agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse relative aux taux de redevance pour les années 2019 à 2024

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037513090&dateTexte=&cat](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037513090&dateTexte=&categorieLien=id)
[egorieLien=id](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037513090&dateTexte=&categorieLien=id)

Avis relatif à la délibération n° 18-A-031 du 5 octobre 2018 de l'Agence de l'eau Artois-Picardie portant sur les dispositifs tarifaires et de zonage en matière de redevances pour le 11e Programme d'intervention

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037509586&dateTexte=&cat](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037509586&dateTexte=&categorieLien=id)
[egorieLien=id](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037509586&dateTexte=&categorieLien=id)

Avis relatif à la délibération n° CA 18-35 du 9 octobre 2018 relative à l'approbation du 11e programme d'intervention (2019-2024) de l'Agence de l'eau Seine-Normandie

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524421&dateTexte=&cat](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524421&dateTexte=&categorieLien=id)
[egorieLien=id](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524421&dateTexte=&categorieLien=id)

Avis relatif à la délibération n° 2018/27 du 12 octobre 2018 relative aux taux de redevances de l'Agence de l'eau Rhin-Meuse pour la période 2019-2024

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524462&dateTexte=&cat](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524462&dateTexte=&categorieLien=id)
[egorieLien=id](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524462&dateTexte=&categorieLien=id)

ASSAINISSEMENT

Utilisation des eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires – expérimentation

Cet arrêté met en œuvre une expérimentation en Hautes-Pyrénées pour l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines aux fins d'irrigation et la fertilisation par aspersion de grandes cultures. Les projets doivent répondre aux caractéristiques suivantes peuvent bénéficier de l'expérimentation :

- Les projets portent exclusivement sur l'irrigation par aspersion, à partir d'eaux usées traitées, de grandes cultures destinées à être soumises à un traitement thermique adapté en fonction de la qualité de l'eau d'irrigation avant la vente au consommateur final ;

- Les installations proposées sont pourvues d'un traitement tertiaire permettant d'atteindre une qualité d'eau traitée « A » ou « B » en référence aux critères définis par l'annexe II de l'arrêté du 2 août 2010 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts ;
- Les installations proposées sont pourvues d'un pilotage numérique permettant de connaître en temps réel et de diffuser à l'irrigant la composition en éléments fertilisants de l'eau apportée en irrigation ;
- La composition de l'eau distribuée à chaque irrigant est adaptée afin de distribuer la dose d'éléments fertilisants prévue par le plan de fertilisation de chaque irrigant participant au projet.

[Arrêté du 29 janvier 2018 relatif à la mise en œuvre d'une expérimentation portant sur l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour assurer l'irrigation et la fertilisation par aspersion de grandes cultures](#)

Outre-mer - Recherche des micropolluants dans les eaux brutes et dans les eaux usées traitées de stations de traitement des eaux usées

La note précise les modalités de la recherche de micropolluants dans les eaux usées traitées et dans les eaux brutes des stations de traitement des eaux usées (STEP). Elle définit également les modalités de recherche des sources d'émission de ces micropolluants en amont des STEU et d'engagement des collectivités dans une démarche de réduction de ces émissions. Cette note technique ne s'applique pas en l'état aux STEU dont les eaux usées traitées sont évacuées par infiltration dans le sol. Elle s'applique uniquement sur le territoire des départements et régions d'outre-mer, à l'exception de Mayotte, au vu des spécificités et de la situation sur ce territoire.

[Note technique du 29 janvier 2018 relative à la recherche de micropolluants dans les eaux brutes et dans les eaux usées traitées de stations de traitement des eaux usées et à leur réduction concernant les départements et régions d'outre-mer](#)

Contrôle des services publics d'assainissement non collectif

Cette note technique vise à procéder à un rappel global de la réglementation en matière d'assainissement non collectif et présente de façon didactique les moyens mobilisables afin d'améliorer le fonctionnement des SPANC, tout en veillant à garantir la proportionnalité du service rendu. Elle porte également à connaissance les travaux réalisés ou en cours, menés dans le cadre interministériel afin d'assurer l'harmonisation des contrôles réalisés sur les installations d'assainissement non collectif.

[Note technique du 02 mai 2018 relative à l'exercice de la mission de contrôle des services publics d'assainissement non collectif](#)
http://circulaires.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir_43356.pdf

EAU POTABLE

Certificat d'information sur les règles régissant une activité

Ce décret définit les activités sur lesquelles portent le certificat d'information prévu par l'[article L. 114-11 du code des relations entre le public et l'administration](#) ainsi que les conditions et les modalités de sa délivrance par l'administration. Il est pris pour l'application de l'article 23 de la loi pour un Etat au service d'une société de confiance.

[Décret n° 2018-729 du 21 août 2018 relatif au certificat d'information sur les règles régissant une activité](#)
[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037322180&dateTexte=&cat](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037322180&dateTexte=&categorieLien=id)
[egorieLien=id](#)

Agréments des laboratoires d'analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques

Ce décret précise l'autorité compétente pour délivrer l'agrément des laboratoires d'analyses chargés de la surveillance et du contrôle dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques ainsi que l'organisme responsable de l'instruction préalable à la délivrance de cet agrément et habilite le ministre en charge de l'environnement à prévoir les modalités d'agrément par arrêté.

[Décret n° 2018-685 du 1er août 2018 relatif aux agréments des laboratoires d'analyses dans le domaine de l'eau et des milieux aquatiques](#)
[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037277311&dateTexte=&cat](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037277311&dateTexte=&categorieLien=id)
[egorieLien=id](#)

Gestion des dépassements des limites de qualité pour le bore et le sélénium

La note d'information, qui s'inscrit dans le cadre de l'instruction N° DGS/EA4/2018/79 du 21 mars 2018, définit les modalités de gestion des situations de non-conformité relatives au dépassement des limites de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour le bore et le sélénium. Les modalités de gestion décrites relèvent des articles R. 1321-26 à R. 1321-36 du code de la santé publique et sont exercées par les Agences régionales de santé (ARS).

[Note d'information n° DGS/EA4/2018/93 du 5 avril 2018 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement des limites de qualité pour le bore et le sélénium dans les eaux destinées à la consommation humaine](#)

http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir_43368.pdf

Plans de gestion de la sécurité sanitaire

Cette note d'information donne aux ARS des éléments de références et des outils pour celles qui souhaitent promouvoir la mise en œuvre de plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux par les personnes responsables de la production et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine

[Note d'information relative aux plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine](#)

<http://circulaire.legifrance.gouv.fr/index.php?action=afficherCirculaire&hit=1&r=43090>

Présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine

Cette note d'information précise les modalités de mise en œuvre du contrôle sanitaire du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) d'origine souterraine, par les agences régionales de santé, en application des arrêtés du 9 décembre 2015 fixant notamment les modalités de mesure du radon dans les EDCH, y compris dans les eaux conditionnées à l'exclusion des eaux minérales naturelles et dans les eaux utilisées dans une entreprise alimentaire ne provenant pas d'une distribution publique. Les modalités de gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les EDCH sont également indiquées.

[Note d'information n° DGS/EA4/2018/92 du 4 avril 2018 relative au contrôle sanitaire et à la gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine](#)

https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste_20180005_0000_0049.pdf

Modalités de gestion des non-conformités dans les eaux destinées à la consommation humaine

La présente instruction dite « instruction cadre » annonce les notes d'information relatives à la gestion de non-conformités dans les EDCH qui seront diffusées aux ARS au cours de l'année 2018 (cf. annexe). Elle apporte également des éléments d'information relatifs aux travaux d'expertise finalisés ou à venir et sur lesquels les ARS pourront s'appuyer.

[Instruction n°DGS/EA4/2018/79 du 21 mars 2018 relative aux modalités de gestion des non-conformités dans les eaux destinées à la consommation humaine prévues par notes d'information pour l'année 2018](#)

https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste_20180005_0000_0047.pdf

ENVIRONNEMENT**Biodiversité**

Il est créé par le ministère de la transition écologique et solidaire un téléservice dénommé " dépôt légal de données de biodiversité " ayant pour finalité le dépôt des données brutes de biodiversité acquises par les maîtres d'ouvrage dans les conditions fixées à l'article L. 411-1 A du code de l'environnement.

Accessible : [http://www.projets-](http://www.projets-environnement.fr)

[environnement.fr](http://www.projets-environnement.fr) ou [http:// www.naturefrance.fr](http://www.naturefrance.fr)

Le téléservice est destiné aux usagers afin qu'ils assurent par voie électronique :

1° Le versement de fichiers de données brutes de biodiversité ou la saisie de données brutes de biodiversité ;

Et

2° Le renseignement de métadonnées associées.

Arrêté du 17 mai 2018 portant création d'un traitement de données à caractère personnel relatif au versement ou à la saisie de données brutes de biodiversité dénommé « dépôt légal de données de biodiversité »

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000036963976&dateTexte=20180604>

Sortie de déchets

Ce décret supprime la commission consultative sur le statut de déchet, dont l'avis était requis pour l'établissement des arrêtés ministériels de sortie du statut de déchet. Cette suppression permet ainsi de simplifier la procédure administrative associée, considérée trop complexe par l'ensemble des acteurs. Elle ne nuira en rien à la qualité de la consultation sur les projets d'arrêtés, qui continuera d'associer l'ensemble des parties prenantes et le public. Elle s'inscrit également pleinement dans l'application des dispositions prévues par la feuille de route sur l'économie circulaire qui mentionne explicitement cette modification réglementaire.

Décret n° 2018-901 du 22 octobre 2018 modifiant la procédure de sortie du statut de déchet

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037518904&dateTexte=&categorieLien=id>

Filières d'enlèvement de certains déchets

Cet arrêté vise les filières d'enlèvement d'élimination de certains déchets enlèvement de certains déchets (papier, métal plastique, verre et bois) – suivi de la filière

Arrêté du 18 juillet 2018 relatif à l'attestation mentionnée à l'article D. 543-284 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037257710&dateTexte=&categorieLien=id>

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

Note technique portant sur la réalisation de la 7ème campagne de surveillance « nitrates » 2018-2019 au titre de la directive 91/676/CEE dite « nitrates »

<http://circulaire.legifrance.gouv.fr/index.php?action=afficherCirculaire&hit=1&r=44001>

Instruction du Gouvernement du 14 août 2018 relative à la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés de la directive-cadre sur l'eau

Cette instruction fixe le cadre de la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés (PAOT) de la directive-cadre sur l'eau en 2019 et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.

http://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/fiches/BO20188/met_20180008_0000_0034.pdf

Arrêté du 27 juillet 2018 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/7/27/TREL1819388A/jo/texte>

Décision d'exécution 2018/840 de la commission du 5 juin 2018 établissant une **liste de vigilance relative aux substances à surveillance** à l'échelle de l'Union dans le domaine de la police que de l'eau en vertu de la directive de 2008/105/CE du parlement européen

Il s'agit de la mise à jour régulière de la liste de substances, établie sur la base de l'étude des données recueillies sur les substances publiées et prenant en compte de nouvelles substances.

https://aida.ineris.fr/consultation_document/40775

SDAGE ET SAGE

Ce décret a pour objet de tenir compte des changements législatifs sur les règles de participation du public applicables aux schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) et aux schémas d'aménagement et de gestion des eaux (SAGE) dans le cadre 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, dite ordonnance sur la démocratisation du dialogue environnemental ainsi que des changements apportés par la loi relative à la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages.

Il précise également la notion de détérioration des masses d'eau suite à la jurisprudence apportée par la décision de la Cour de justice de l'Union européenne du 1er juillet 2015.

Il prend en compte les recommandations formulées par le Comité national de l'eau quant à une simplification des procédures de modification et de révision du schéma d'aménagement et de gestion des eaux.

Il met en cohérence les dispositions relatives à la Corse incluses dans le [code général des collectivités territoriales](#) avec ces modifications. Enfin, il ajuste les dispositions relatives aux comités de gestion des poissons migrateurs et aux plans de gestion des poissons migrateurs afin de faciliter leur prise en compte dans les SDAGE.

Décret n° 2018-847 du 4 octobre 2018 relatif aux schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux et schémas d'aménagement et de gestion des eaux

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=7CFE57269B5BA4F34FF25F75C5E26DAC.tplqfr25s_1?cidTexte=JORFTEXT000037469279&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037469154

SDAGE et participation du public

Les modalités de consultation des documents mentionnés au II de l'article L. 212-2 du code de l'environnement sont portées à la connaissance du public par voie électronique sur le site internet www.eaufrance.fr et par publication dans un quotidien régional. La mise à disposition de ces documents et des synthèses effectuées à l'issue de chaque phase de consultation du public est effectuée sur le même site internet.

Arrêté du 3 octobre 2018 relatif aux modalités de participation du public pour l'élaboration et la mise à jour des SDAGE

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/10/3/TREL1826864A/jo/texte/fr>

Transmission des procès-verbaux pour pollution ou infraction

Après plusieurs années durant lesquelles les PV pour infraction n'étaient plus transmis à l'entité visée, la loi pour la confiance rétablit le principe de la transmission en complétant l'article L 172.16 :

Les infractions aux dispositions du présent code et des textes pris pour son application sont constatées par des procès-verbaux qui font foi jusqu'à preuve contraire.

Les procès-verbaux sont adressés dans les cinq jours qui suivent leur clôture au procureur de la République. Une copie du procès-verbal est transmise, dans le même délai, à l'autorité administrative compétente. Sauf instruction contraire du procureur de la République, une copie du procès-verbal de constatation de l'infraction est également transmise au contrevenant, lorsqu'il est connu, dans un délai fixé par décret en Conseil d'Etat.

LOI n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037307624&categorieLien=id>

Interprétation des normes environnementales et qualification d'un cours d'eau

Un sénateur rappelle que la distinction entre un fossé et un cours d'eau a donné lieu à une jurisprudence abondante du Conseil d'Etat et que lorsqu'il y a un doute sur la qualification d'un écoulement d'eau, les services publics le qualifient très souvent de cours d'eau, ce qui engendre des règles plus contraignantes en termes de coût et d'entretien pour les collectivités. Il interpelle donc le gouvernement sur cette « *surinterprétation des normes environnementales à laquelle sont confrontés les élus dans le cadre de l'élaboration de la cartographie des cours d'eau* ».

Le ministère liste, dans sa réponse, les trois critères issus de la jurisprudence du Conseil d'Etat et codifiés à l'article L. 215-7-1 du code de l'environnement sur lesquels il faut s'appuyer pour définir un

cours d'eau : le lit naturel à l'origine, l'alimentation par une source, et le débit suffisant la majeure partie de l'année.

[QE n° 01061, réponse à Cédric Perrin \(Territoire de Belfort – Les Républicains\), JO Sénat du 29 mars 2018](#)

ICPE –IOTA–AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE : TEXTES ET JURISPRUDENCE

ICPE sous seuil d'enregistrement

Arrêté du 3 août 2018 modifiant l'arrêté du 3 mars 2017 fixant le modèle national de demande d'enregistrement d'une installation classée pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037284996&dateTexte=&categorieLien=id>

ICPE : rubrique 2780 (compostage de déchets non dangereux ou matière végétale)

Cet arrêté modifie les dispositions applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement soumises à enregistrement pour la rubrique 2780 relative au compostage de déchets non dangereux ou matière végétale. Entrée en vigueur : le 1er juillet 2018.

Arrêté du 21 juin 2018 modifiant l'arrêté du 20 avril 2012 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de compostage soumises à enregistrement sous la rubrique n° 2780

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/6/21/TREP1800787A/jo/texte>

ICPE-IOTA : autorisation environnementale

Ce décret précise la liste des pièces, documents et informations devant composer le dossier de demande d'autorisation environnementale au titre des articles L. 181-8 et R. 181-15 du code de l'environnement. Il présente les pièces, documents et informations en fonction des intérêts à protéger ainsi que celles au titre des autorisations, enregistrements, déclarations, absences d'opposition, approbations et agréments dont l'autorisation tient lieu. Ce décret tend à simplifier et clarifier le contenu du dossier de demande d'autorisation environnementale.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur au lendemain de sa publication.

Décret n°2018-797 du 18 septembre 2018 relatif au dossier de demande d'autorisation environnementale

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/9/18/TREP1818888D/jo/texte/fr>

Ce second décret vise à améliorer le dispositif de l'autorisation environnementale au niveau réglementaire en apportant les corrections nécessaires à son bon fonctionnement et il permet de corriger diverses imperfections et erreurs matérielles, à mettre à jour, améliorer et clarifier différentes autres procédures du [code de l'environnement](#) et du [code de l'urbanisme](#). A retenir :

- En vue de l'information des tiers, les mesures de police administrative (sanctions administratives visant les IOTA et ICPE) prévues à l'article L. 171-7 et au I de l'article L. 171-8 du code de l'environnement sont publiées sur le site internet des services de l'Etat dans le département pendant une durée minimale de 2 mois. Le temps de publication des arrêtés ou des décisions de refus est porté à 4 mois.
- Lorsqu'une demande d'autorisation environnementale vise une IOTA, le préfet n'a plus à demander l'avis du préfet coordinateur de bassin ni du préfet maritime.
- Pour les IOTA soumises à déclaration : dossier sous format électronique + 3 ex imprimés.
- Le délai pour se prononcer sur une demande d'autorisation environnementale peut être prolongé par arrêté motivé dans la limite de 2 mois ou pour une durée plus longue avec accord du pétitionnaire.
- Pour les ICPE qui avait un arrêté à durée limitée, suppression de la possibilité existante d'en demander le renouvellement. Obligation de déposer un nouveau dossier.
- Pour les ICPE soumis à déclaration et à contrôle périodique : remise du rapport de contrôle sous la forme d'un document dématérialisé.

Décret 2018-1054 du 29 novembre 2018 relatif aux éoliennes, à l'autorisation environnementale et portant diverses dispositions de simplification et de clarification du droit de l'environnement

https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000037673789

IOTA ET PERMIS DE CONSTRUIRE : pas de début de travaux avant le titre environnemental

L'article 60 de la loi établit le lien entre PC et IOTA dans les termes suivants introduit à l'Art. L. 425-14 du code de l'urbanisme :

*Sans préjudice du second alinéa de l'article L. 181-30 du code de l'environnement, lorsque le projet est soumis à autorisation environnementale, en application du chapitre unique du titre VIII du livre Ier du même code, ou à déclaration, en application de la section 1 du chapitre IV du titre Ier du livre II dudit code, **le permis ou la décision de non-opposition à déclaration préalable ne peut pas être mis en œuvre :***

« **1° Avant la délivrance de l'autorisation environnementale** mentionnée à l'article L. 181-1 du même code ;

« **2° Avant la décision d'acceptation, pour les installations, ouvrages, travaux et activités soumis à déclaration** en application du II de l'article L. 214-3 du même code. »

LOI n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, dite LOI ELAN

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=02CD22079F60BA83B9E8C1A697C84EA8.tplqfr29s_3?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id

Instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau

Le ministère demande aux services préfectoraux de hiérarchiser en fonction des enjeux environnementaux les dossiers d'instruction des déclarations au titre de la loi sur l'eau.

[Note technique du 5 février 2018 relative à l'instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau](#)

ICPE et règles d'urbanisme

L'article L. 514-6, I, al.2 du code de l'environnement qui a pour finalité d'empêcher que l'exploitation d'une installation classée légalement autorisée, enregistrée ou déclarée soit rendue irrégulière par une modification ultérieure des règles d'urbanisme, n'est pas applicable aux refus d'autorisation, d'enregistrement ou de délivrance d'un récépissé de déclaration. Par suite, le juge apprécie la compatibilité de la décision de refus avec le plan local d'urbanisme (PLU) applicable à la zone où se situe l'installation en litige au regard des règles de ce plan en vigueur à la date où il statue.

[Conseil d'Etat, 29 janvier 2018, n°405706, Société d'assainissement du parc automobile niçois](#)

ICPE : rappel du principe du bénéfice de l'antériorité pour déclarer irrecevables les recours des nouveaux voisins

Le Conseil d'Etat précise les dispositions de l'article L. 514-6 du Code de l'environnement selon lesquelles « les tiers qui n'ont acquis ou pris à bail des immeubles ou n'ont élevé des constructions dans le voisinage d'une installation classée que postérieurement à l'affichage ou à la publication de l'acte portant autorisation ou enregistrement de cette installation ou atténuant les prescriptions primitives ne sont pas recevables à déférer ledit arrêté à la juridiction administrative ». Ainsi, « les tiers placés dans une telle situation ne sont pas davantage recevables à intervenir au soutien d'une demande d'annulation de cet arrêté ».

[Conseil d'Etat, 16 mars 2018, n°408182](#)

Autorisation environnementale et pouvoirs de régularisation du juge

Cet avis du Conseil d'Etat précise les pouvoirs de régularisation par le juge d'une autorisation environnementale objet d'un recours en annulation (art. L. 181-18 du code de l'environnement) :

- Le juge peut prononcer des annulations limitées soit à une ou plusieurs des anciennes autorisations désormais regroupées dans l'autorisation environnementale, soit à certains éléments de ces autorisations à la condition qu'ils en soient divisibles.
- La régularisation d'une autorisation environnementale doit toujours déboucher sur une décision complémentaire.

- Le juge peut suspendre l'exécution : soit, dans sa décision d'annulation, des parties non annulées de l'autorisation environnementale dans l'attente de la décision de régularisation ; soit, en cours d'instruction et par sa décision de sursis à statuer, des parties viciées et non viciées de l'autorisation environnementale, dans l'attente de la décision de régularisation.

La décision complémentaire prise pour la régularisation d'une autorisation environnementale doit être conforme au droit :

- Applicable à la date de l'autorisation environnementale attaquée, en cas de régularisation en cours d'instance d'un vice de forme ou de procédure ;
- Applicable à la date de la décision complémentaire, en cas de régularisation en cours d'instance d'un vice de fond ;
- Applicable à la date de la décision complémentaire, en cas de régularisation après annulation de la décision par le juge, pour un vice de forme ou de procédure ou un vice de fond.

Le juge peut autoriser lui-même, à titre provisoire, la poursuite de l'exploitation d'installations dont l'autorisation environnementale a été annulée.

[Conseil d'Etat, Avis, 22 mars 2018, n°415852](#)

URBANISME

Ce qu'il faut retenir de la loi Elan en matière d'urbanisme

1. **Simplification** des dossiers de demande de titre : après le premier alinéa de l'article L. 423-1 du code de l'urbanisme, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

« Le dossier joint à ces demandes et déclarations ne peut comprendre que les pièces nécessaires à la vérification du respect du droit de l'Union européenne, des règles relatives à l'utilisation des sols et à l'implantation, à la destination, à la nature, à l'architecture, aux dimensions et à l'assainissement des constructions et à l'aménagement de leurs abords ainsi que des dispositions relatives à la salubrité ou à la sécurité publique ou relevant d'une autre législation dans les cas prévus au chapitre V du présent titre. »

La limitation du contenu du dossier de demande de permis de construire, d'aménager ou de démolir ou de déclaration préalable que doit fournir un pétitionnaire aux seules pièces nécessaires à la vérification du respect des législations et réglementations applicables au projet pour lequel une autorisation d'urbanisme est sollicitée s'imposera au pouvoir réglementaire et contribuera à éviter l'alourdissement de ce dossier, sans cependant garantir qu'il soit ainsi mis fin aux exigences infondées de pièces supplémentaires que déplorent les pétitionnaires.

2. **Mise en place de systèmes de télé procédure**

« Art. L. 423-3.-Les communes dont le nombre total d'habitants est supérieur à 3 500 disposent d'une téléprocédure spécifique leur permettant de recevoir et d'instruire sous forme dématérialisée les demandes d'autorisation d'urbanisme déposées à compter du 1er janvier 2022. Cette téléprocédure peut être mutualisée au travers du service en charge de l'instruction des actes d'urbanisme.

« Un arrêté pris par le ministre chargé de l'urbanisme définit les modalités de mise en œuvre de cette téléprocédure. »

L'obligation faite aux communes de disposer d'une téléprocédure spécifique leur permettant d'instruire sous forme dématérialisée les demandes d'autorisation d'urbanisme à compter du 1er janvier 2022 complète celle qui leur est faite par les articles L.112-8 et suivants du code des relations entre le public et l'administration d'être saisies par voie électronique des demandes d'autorisations d'urbanisme qui est entré en vigueur le 8 novembre 2018.

3. **Renforcement des liens entre titre environnemental et titre en urbanisme**

L'article L. 425-14 du code de l'urbanisme est ainsi rédigé :

« Sans préjudice du second alinéa de l'article L. 181-30 du code de l'environnement, lorsque le projet est soumis à autorisation environnementale, en application du chapitre unique du titre VIII du livre Ier du même code, ou à déclaration, en application de la section 1 du chapitre IV du titre Ier du livre II dudit code, le permis ou la décision de non-opposition à déclaration préalable ne peut pas être mis en œuvre :

« 1° Avant la délivrance de l'autorisation environnementale mentionnée à l'article L. 181-1 du même code ;

« 2° Avant la décision d'acceptation, pour les installations, ouvrages, travaux et activités soumis à déclaration en application du II de l'article L. 214-3 du même code. »

LOI n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (1)

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=2A39F1ABF1E3FD8BE408FCF0E38C729D.tplgfr28s_2?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id

Pas de sursis pour les plans d'occupation des sols au-delà de 2019

Les plans d'occupation des sols (POS) seront tous caducs, sans exception, au 31 décembre 2019. Pourtant, nombre d'entre eux perdurent et ne sont pas encore transformés en PLU. Notamment dans les communes qui ont fusionné et qui doivent recréer un plan local d'urbanisme intercommunal (PLUi) de la nouvelle communauté pour remplacer le POS en place. Un sénateur demande si ce délai de validité des POS peut être allongé afin de faciliter la création d'un PLUi cohérent pour le territoire.

Le ministre de la Cohésion des territoires, rappelle notamment que « *les plans d'occupations des sols, ont disposé de presque vingt ans pour évoluer sous forme de plan local d'urbanisme et qu'il n'est pas prévu d'instaurer une nouvelle possibilité de report de la caducité des plans d'occupation des sols pour les établissements publics de coopération intercommunale issus d'une fusion* ».

[QE n°02402, réponse à Jean-Claude Luche \(Aveyron – UC\), JO Sénat du 15 mars 2018](#)

SECURITE DES INTERVENTIONS-CYBERSECURITE -PROTECTION DES DONNEES

Travaux à proximité des réseaux

A partir de 2026, tous les exploitants de réseaux non sensibles pour la sécurité présents en unité urbaine **devront répondre avec des plans en classe A aux DT DICT**. A partir de 2032 cette obligation de réponse en classe A sera étendue aux unités rurales

Les exploitants de réseaux non sensibles, devront :

- Soit fournir une cartographie en classe A de leurs réseaux, en l'ayant fait au préalable,
- Soit réaliser un géo référencement en classe A de leurs réseaux dans la zone d'emprise des travaux dans un délai de 3 semaines à réception d'une DT / DICT,
- Soit financer le géo-référencement en classe A de leurs propres réseaux, effectué sous la responsabilité du responsable du projet de travaux tiers,
- Soit réaliser le marquage piquetage de leurs réseaux sur le chantier.

Utilisation du PCRS (Plan des Corps de Rue Simplifié) obligatoire en 2026 s'il est établi sur le périmètre géographique concerné, tout exploitant de réseau devra l'utiliser comme fonds de plan en réponse aux DT/DICT.

Responsabilité limitée des exécutants de travaux, notamment en cas d'endommagement de branchement :

L'article R554-28 IV modifie les écarts de cartographie au-delà desquels une entreprise exécutante ne peut pas subir de préjudice, notamment en cas d'arrêt des travaux dû à la découverte ou à l'endommagement accidentel d'un branchement non localisé et non doté d'un affleurant visible. Pour les branchements non sensibles (eau, assainissement...) l'écart maximum entre les données fournies par l'exploitant et la position réelle du réseau ne devra plus excéder un mètre à compter du 1^{er} janvier 2021.

Une clause du marché de travaux devra également fixer les modalités de l'indemnité correspondante. Enfin, le cas échéant, les exploitants de réseaux devront également indiquer, en réponse aux DT / DICT, s'il existe des branchements non cartographiés et non pourvus d'affleurants.

Suivi des endommagements de réseau et rapport annuel au MTES :

Tous les exploitants de réseaux de plus de 500 km cumulés ont désormais l'obligation d'effectuer un rapport annuel à la DREAL sur l'avancement de la cartographie en classe A, l'activité DT / DICT, les endommagements, à partir de l'exercice 2021.

Ce rapport devra être envoyé pour le 30 septembre de l'exercice suivant l'année considérée.

Les exploitants de réseaux de plus de 100.000km cumulés devront établir ce rapport dès l'exercice 2019, et l'envoyer au MTES.

Pour les exploitants de réseaux d'eau et d'assainissement, les indicateurs demandés qui sont transmis au SISPEA en application de la réglementation n'ont pas à être une deuxième fois au MTES.

Le guide technique des travaux (fascicule 2 du guide d'application de la réglementation anti-endommagement) est actualisé. A retenir :

- Principe général de non utilisation de mini-pelle, marteau piqueur ou autre engin lourd à proximité de réseaux.
- Dans les fuseaux d'incertitude des réseaux, l'utilisation de camions aspirateur ou le terrassement manuel doivent être privilégiés ;

- Dans les fuseaux d'incertitude de branchements sensibles cartographiés en classe A l'utilisation d'engins lourds est interdite, sauf en cas d'élément dur (béton etc..). Cependant, pour réduire la pénibilité du travail, la mini pelle peut être utilisée pour remonter des déblais, une fois ceux-ci décompactés et après s'être assurés de l'absence de réseau dans le volume de déblais à remonter.

Décret 2018-899 du 22 octobre 2018 relatif à la sécurité des travaux effectués à proximité des ouvrages de transport et de distribution Le décret entre en vigueur le 1er janvier 2020.

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/10/22/TREP1735668D/jo/texte>

Arrêté du 26 octobre 2018 portant modification de plusieurs arrêtés relatifs à l'exécution des travaux à proximité des réseaux et approbation d'une version modifiée des prescriptions techniques prévues à l'article R544-29 du code de l'environnement.

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=BD3506558551ADEF296A4E5F81AC3EB5.tplgfr29s_1?cidTexte=JORFTEXT000037662105&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037662049

Arrêté du 13 novembre 2018 fixant le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement pour l'année 2018

https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=5EB8C8E18252D435ECA66CFB6562CF1B.tplgfr35s_1?cidTexte=JORFTEXT000037639801&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037639475

Guide d'application de la réglementation relative aux travaux à proximité des réseaux - fascicule 2 guide technique version 3

Sécurité des réseaux et des systèmes d'informations des opérateurs de services essentiels

La Directive NIS (Network and Information Security) a instauré un nouveau cadre réglementaire destiné à renforcer le niveau de sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs fournissant des services essentiels au fonctionnement de l'économie ou de la société. Ces opérateurs, appelés « opérateurs de services essentiels », seront tenus de mettre en œuvre des mesures de sécurité pour protéger les réseaux et systèmes d'information nécessaires à la fourniture de leurs services essentiels et déclarer les incidents de sécurité les affectant. Cette directive a été transposée en droit français par la loi, le décret et l'arrêté cités ci-après.

En tant qu'opérateur du secteur de l'eau et de l'assainissement, SUEZ sera certainement désigné par les services du 1er ministre comme un opérateur de service essentiel selon le calendrier défini par la réglementation.

Ces nouvelles obligations ont été établies en cohérence avec celles définies pour la sécurité des systèmes d'information en application de la Loi de Programmation Miliare de 2013.

Directive 2016/1148 dite Directive NIS (Network and Information Security)

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32016L1148>

Loi 2018-133 du 26 février 2018 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'union européenne dans le domaine de la sécurité

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/2/26/INTX1728622L/jo/texte/>

Décret n° 2018-384 du 23 Mai 2018 portant sur la sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs de service essentiels et des fournisseurs de service numérique

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/5/23/PRMD1809740D/jo/texte>

Arrêté du 14 septembre 2018 fixant les règles de sécurité et les délais mentionnés à l'article 10 du décret no 2018-384 du 23 mai 2018 relatif à la sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs de services essentiels et des fournisseurs de service numérique

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/9/14/PRMD1824939A/jo/texte>

PROTECTION DES DONNEES : Le RGPD est entré en application le 25 mai 2018.

Le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) est un texte réglementaire européen applicable sans transposition requise, qui encadre le traitement, automatisé ou non, des données à caractère personnel contenues dans un fichier. Il s'adresse à toute structure privée ou publique effectuant de la collecte et/ou du traitement de données établis sur le territoire de l'Union Européenne, ou implanté hors de l'UE mais dont l'activité cible directement des résidents européens. Il vise également les sous-traitants, c'est-à-dire toute structure qui traiterait ou collecterait des données pour le compte d'une autre entité.

Il répond à 3 objectifs :

- Renforcer les droits des personnes ;
- Responsabiliser les acteurs traitant des données ;

- Crédibiliser la régulation grâce à une coopération renforcée entre les autorités de protection des données.

La philosophie du RGPD repose sur le principe de responsabilité du **responsable de traitement**, soit l'entité, physique ou morale, privée ou publique qui détermine les finalités et les moyens du traitement. Il faut comprendre par **traitement** toute opération appliquée à des données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation, la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, l'effacement et la destruction.

Pour ex de traitement de données pour la CNIL :

- Tenue d'un fichier de ses clients ;
- Collecte de coordonnées de prospects via un questionnaire ;
- Mise à jour d'un fichier de fournisseurs.

Le responsable de traitement est tenu de garantir la sécurité des **données personnelles**. Il doit, à travers la mise en place de mesures techniques et organisationnelles appropriées, s'assurer et être en capacité de démontrer que le traitement a été réalisé conformément au RGPD.

Le traitement d'une donnée personnelle doit être licite, loyal et transparent.

Les données collectées doivent être **adéquates, pertinentes et limitées** ; Elles doivent également être **exactes et tenues à jour**. Elles doivent enfin être conservées pour **une durée n'excédant pas celle nécessaire à la finalité** identifiée préalablement.

Pour rappel, selon la CNIL une donnée personnelle est « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ». Il existe 2 types d'identifications :

Identification directe (nom, prénom etc.) ;

Identification indirecte (identifiant, numéro etc.).

Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)

Modifié par Rectificatif au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) JOUE L127 2 du 23/05/2018

Loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/6/20/JUSC1732261L/jo/texte>

Décret n° 2018-687 du 1er août 2018 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles dite Loi informatique & libertés (LIL III)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/8/1/JUSC1815709D/jo/texte>

Ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et portant modification de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et diverses dispositions concernant la protection des données à caractère personnel

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2018/12/12/JUSC1829503R/jo/texte>

DROIT DES AFFAIRES

La loi du 30 juillet 2018 sur le secret des affaires transpose dans le Code de commerce la directive 2016/943/UE sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués (secrets d'affaires) contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites. L'article L. 151-1 définit la notion de secret des affaires : Il s'agit d'une information non généralement connue ou aisément accessible, qui a valeur commerciale et qui fait l'objet de mesures particulières de protection.

Il est des cas où le secret des affaires ne s'applique par exemple lors de l'exercice de pouvoirs d'enquêtes, de contrôle ou de sanctions d'autorités juridictionnelles ou administratives.

L'auteur d'une atteinte au secret des affaires peut voir sa responsabilité civile engagée. Il est possible d'engager une action en justice dans les 5 ans à compter de la date des faits.

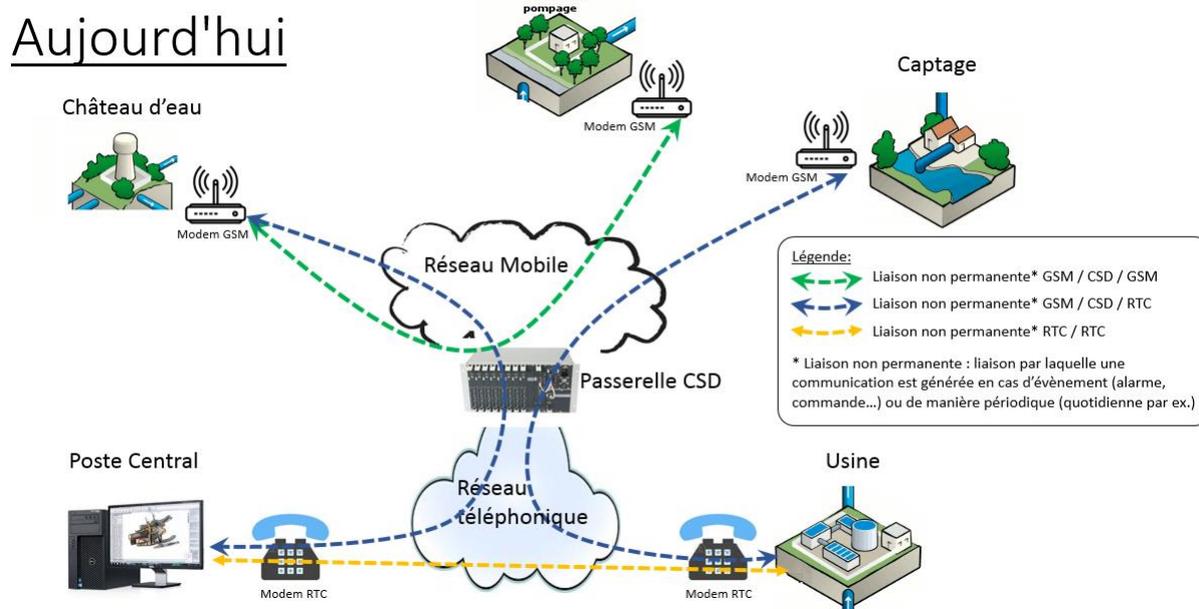
LOI n° 2018-670 du 30 juillet 2018 relative à la protection du secret des affaires (1)

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037800540&fastPos=1&fastReqId=563341206&categorieLien=id&oldAction=rechTexte>

TELECOMMUNICATIONS : FIN DU CSD, SERVICE HISTORIQUE DE SURVEILLANCE DES INSTALLATIONS EAU ET ASSAINISSEMENT

Un grand nombre d'ouvrages d'eau Potable ou d'assainissement sont équipés pour leur télésurveillance du service « CSD » (Circuit Switched Data) créé en 1987 par l'opérateur historique France Telecom, devenu Orange. Ce service permet un échange des données entre des sites raccordés au réseau GSM ou entre un site raccordé au réseau GSM et un site raccordé au réseau téléphonique commuté (RTC). Le traitement des alarmes, le déclenchement des pompes, la surveillance d'éventuels débordements est ainsi assuré par le CSD à un coût très inférieur à celui d'un abonnement RTC.

Schéma illustrant les communications inter-sites :



Orange, acteur historique du CSD et du réseau RTC, a annoncé l'arrêt du CSD au 1^{er} janvier 2021, justifié par l'obsolescence des infrastructures de communication et par les difficultés rencontrées pour les maintenir.

Orange a annoncé sa décision au mois de mai 2018 dans ces termes :

« Nous vous informons par la présente qu'Orange Business Services a décidé de reporter de deux ans la fermeture technique du data CSD entre le réseau mobile d'Orange France et le réseau fixe commuté (RTC).

Le calendrier de fermeture est maintenant le suivant :

- **1^{er} Janvier 2021 : arrêt technique du fonctionnement des communications Data CSD entre le réseau mobile (GSM) d'Orange France et le réseau fixe commuté (RTC) (flèche bleue)**
- **1^{er} Janvier 2021 : Orange ne s'engage plus au bon fonctionnement des communications Data CSD utilisant uniquement le réseau mobile d'Orange France (flèche verte)**

Orange souhaite attirer votre attention sur les risques engendrés par ce report de deux ans :

- en cas d'incident sur nos équipements la qualité de service du CSD pourra être dégradée et le temps de rétablissement rallongé
- les évolutions de votre service CSD ne pourront pas être garanties par Orange
- des possibilités d'encombrement entraînant des ruptures de services sur de courtes durées.

Ce report vous permettra d'assurer la continuité de votre service en le migrant vers des solutions pérennes en mode IP (Internet Protocol) sur réseaux mobiles. »

A partir de janvier 2021 les liaisons GSM/CSD/RTC ne seront donc plus fonctionnelles. Par ailleurs, Orange ne sera plus engagé à rétablir les liaisons GSM /CSD/GSM. Seules les liaisons RTC / RTC

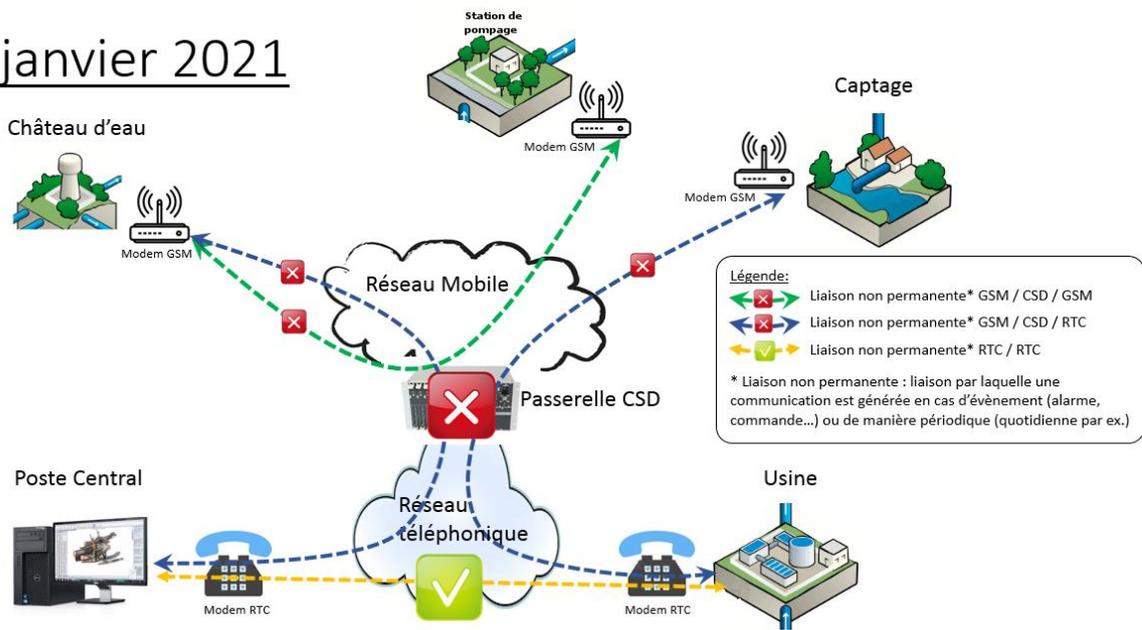
perdreront. Il est à noter que l'arrêt progressif des liaisons RTC à partir de 2023 est également annoncé.

SFR a également fait la même annonce qu'Orange sur l'arrêt du service CSD.

Bouygues Telecom quant à lui dispose d'une licence 2G jusqu'en 2024 et n'a à ce jour pas communiqué sur un arrêt du service CSD, mais 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).

Le schéma ci-dessous illustre les conséquences de l'arrêt du service CSD si rien n'est fait d'ici là :

1 janvier 2021



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

7.2 Annexe 2 : Méthode d'élaboration des CARE

PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2018

- 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.

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 2018 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 m3 vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au fonds contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

2 Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

d. investissements incorporels.

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

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

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

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

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

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

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

3 Charges domaine privé

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

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

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

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

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

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

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

Ce sont des biens du domaine privé corporel de 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 4,49%.

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 -0,36% (0,14% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif)).

IV - APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V - IMPÔT SUR LES SOCIETES

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

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

VI - ANNEXES

A1 - Clés reposant sur des critères physiques

Produits et Charges d'exploitation	Clé
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst
Autres produits affermage assainissement	Clients affermage assainissement
Autres produits affermage eau	Clients affermage eau potable
Charges branchements assainissement	Clients affermage assainissement
Charges branchements eau	Clients affermage eau potable
Charges de télé- contrôle - Contrats eau et assainissement	Nb de sites télégérés
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)
Charges eaux pluviales	Longueur réseau assainissement eaux pluviales (en km)
Charges Engins spéciaux – seulement Hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9602/9603%)
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754%)
Charges épuration	m3 traités (milliers m3)
Charges et produits branchements facturés assainissement	Nombre branchements neufs isolés assainissement
Charges et produits branchements facturés eau	Nombre branchements neufs isolés eau
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
Charges relèvement eaux usées	Nombre de postes de relèvement
Charges réseau eaux usées	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)
Charges télérelève contrats eau et assainissement	Client équivalent radiorelevé ou télérelève
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
Charges logistique	Sortie de stock
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation

7.3 Faits marquants sur l'entreprise régionale

GENSPOT®, une expertise d'analyse eau de baignade en 3h

Désormais, et grâce à la technologie du 5e laboratoire GEN-SPOT de France, la société dédiée L'eau de Béziers Méditerranée fait bénéficier les vacanciers et habitants du territoire d'une analyse performante des eaux de baignade en seulement 3h. Tous les jours, du 1er juillet au 31 août, les 7 plages qui longent le biterrois sont analysées. Les baigneurs peuvent ensuite retrouver les résultats du jour sur leur application smartphone "info-plage Béziers Méditerranée".



Inauguration du laboratoire GENSPOT® à Béziers – 3 juillet 2018

Le 8 mars 2018, la féminisation des métiers vues par les collaboratrices de SUEZ en Occitanie

4 collaboratrices SUEZ en Occitanie témoignent sur la mixité et sur leurs conditions de travail sur des postes traditionnellement dits "d'hommes".



Pastilles réalisées et diffusées toute la journée sur les collaboratrices SUEZ

SUEZ employeur responsable en Occitanie

En 2018, l'engagement de SUEZ d'être un employeur responsable sur son territoire s'est exprimé par une actualité florissante : lancement de la campagne de recrutement des nouveaux alternants, signature de la 5ème Charte Entreprises & Quartiers à Nîmes, illustration partenariale des valeurs de SUEZ par les collégiens de l'établissement Henry IV à Béziers, 1ère session de parrainage à FACE Toulouse avec des parrains/marraines SUEZ issus de toutes les activités de l'entreprise pour encourager le retour à l'emploi, etc.



*Charte Entreprises & Quartiers de l'arrondissement de Béziers :
illustration des valeurs de SUEZ par les collégiens d'Henri IV*

Santé et Sécurité : Priorité N°1 du groupe SUEZ

L'ambition de SUEZ d'être le leader de la révolution de la ressource va de pair avec sa volonté de préserver la sécurité et la santé de ses collaborateurs, de ses sous-traitants et des tiers.

A l'occasion de la **Journée Mondiale de la Santé Sécurité du 28 avril 2018**, les collaborateurs ont pu bénéficier d'ateliers de sensibilisation au risque routier organisés sur les sites. Des temps forts basés sur le partage et l'échange.

La mobilisation sur la journée a été un franc succès, avec 21 rendez-vous prévus par les managers sur la Région. Au total, 403 collaborateurs Eau ont pris part aux ateliers organisés. Parmi eux, certains ont pu participer à la simulation d'intervention sur un véhicule en flammes !



Des exercices de haute voltige pour la Journée Mondiale de la Sécurité



Prêts pour la révolution de la ressource