

# service de l'eau

## Rapport annuel du délégataire 2021

(conforme aux articles L. 3131-5, R. 3131-2 et suivants du code de la commande publique)

BAS LANGUEDOC (SIAE)

Syndicat Intercommunal d'Adduction  
d'Eau des Communes du Bas Languedoc





# Sommaire

## 1 | Synthèse de l'année . . . . . 5

1.1	L'essentiel de l'année.....	7
1.2	Les chiffres clés.....	13
1.3	Les indicateurs de performance.....	14
	Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	14
	Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....	15
	Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....	15
1.4	Les évolutions réglementaires.....	16
1.5	Les perspectives.....	17

1.3.1  
1.3.2  
1.3.3

## 2 | Présentation du service . . . . . 19

2.1	Le contrat.....	21
2.2	Notre organisation dédiée à votre contrat.....	22
	L'organisation spécifique pour votre contrat.....	22
	La gestion de crise.....	23
	La relation clientèle.....	23
2.2.1	2.3 L'inventaire du patrimoine.....	25
2.2.2	Le système d'eau potable.....	25
2.2.3	Les biens de retour.....	26
2.3.1	Les biens de reprise.....	40
2.3.2		
2.3.3		

## 3 | Qualité du service . . . . . 41

3.1.1	3.1 Le bilan hydraulique.....	43
3.1.2	Les volumes prélevés.....	43
3.1.3	Les volumes d'eau brute importés et exportés.....	43
3.1.4	Les volumes d'eau potable produits.....	45
3.1.5	Les volumes d'eau potable importés et exportés.....	46
3.1.6	Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relèvement.....	48
3.1.7	Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relèvement.....	49
3.1.8	La performance réseau calculée sur une période de relèvement (décret 2 mai 2007).....	50
3.1.9	L'ILC et rendement grenelle 2.....	51
3.2.1	Le rendement contractuel.....	53
3.2.2	3.2 La qualité de l'eau.....	54
3.2.3	Le contrôle de la qualité de l'eau.....	54
3.2.4	Le programme ARS.....	54
3.2.5	Le plan vigipirate.....	55
3.2.6	La ressource.....	55
3.2.7	La production.....	56
3.3.1	La distribution.....	57
3.3.2	Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007.....	58
3.3.3	3.3 Le bilan d'exploitation.....	59
3.3.4	La consommation électrique.....	59
3.3.5	La consommation de produits de traitement.....	62
3.3.6	Les contrôles réglementaires.....	63
3.3.7	Le nettoyage des réservoirs.....	67
3.3.8	Les autres interventions sur les installations.....	68
3.4.1	Les interventions sur le réseau de distribution.....	72
3.4.2	La recherche des fuites.....	75
3.4.3	Les interventions en astreinte.....	76
3.4.4	3.4 Le bilan de la relation client.....	77
3.4.5	Le nombre de clients.....	77
3.4.6	Les volumes vendus.....	81
3.4.7	La typologie des contacts clients.....	86
3.4.8	Les principaux motifs de dossiers clients.....	86
	L'activité de gestion clients.....	86
	La relation clients.....	87
	L'encaissement et le recouvrement.....	87
	Le fonds de solidarité.....	88

Les dégrèvements .....	89
La mesure de la satisfaction client .....	89
Le prix du service de l'eau potable .....	92
Les autres tarifs .....	94

## 4 | Comptes de la délégation . . . . . 95

3.4.9	4.1	Le CARE .....	97
3.4.10		Le CARE .....	98
3.4.11		Le détail des produits .....	100
3.4.12		La présentation des méthodes d'élaboration .....	100
	4.2	Les reversements .....	101
		Les reversements à la collectivité .....	101
		Les reversements à l'Agence de l'Eau .....	101
		Les reversements de T.V.A. ....	101
4.1.1	4.3	La situation des biens et des immobilisations .....	103
4.1.2		La situation sur les installations .....	103
4.1.3		La situation sur les canalisations .....	105
4.2.1		La situation sur les branchements .....	105
4.2.2		La situation sur les compteurs .....	106
4.2.3		La situation sur les équipements de télérelève .....	106
4.3.1	4.4	Les investissements contractuels .....	107
4.3.2		Le renouvellement .....	107
4.3.3		Les travaux neufs du domaine concédé .....	107
4.3.4			
4.3.5			

## 5 | Votre délégataire . . . . . 109

4.4.1	5.1	Notre organisation .....	111
4.4.2		La Région .....	111
5.1.1	5.2	La relation clientèle .....	113
		Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation .....	113
5.2.1		Mesurer et maîtriser les consommations d'eau .....	115
5.2.2		Faciliter la relation avec nos clients .....	117
5.2.3		Optimiser la gestion du budget eau de nos clients .....	120
5.2.4	5.3	Nos offres innovantes .....	121
5.3.1		Notre organisation VISIO .....	121
5.3.2		Nos solutions d'exploitations innovantes .....	123
5.4.1	5.4	Nos actions de communication .....	125
		Les actions de communications pour SUEZ eau France .....	125

## 6 | Glossaire . . . . . 127

## 7 | Annexes . . . . . 139

7.1	Synthèse Réglementaire .....	141
7.2	Annexe 2 : Présentation méthodes d'élaboration des CARE .....	165
7.3	Annexe 3 : Synoptiques du réseau du SBL .....	172
7.4	Annexe 4 : Détail des interventions sur branchement .....	173



# Synthèse de l'année



## 1.1 L'essentiel de l'année

L'année 2021 est la dernière année du contrat de délégation de service public confié le 1er janvier 2002 par le SBL à SUEZ Eau France.

La Collectivité a réalisé un audit technique et financier du contrat sur les exercices 2013 à 2019. Afin de prendre en compte les résultats constatés à l'issue de cet audit, le contrat de délégation de service public a fait l'objet d'un avenant final reçu en Préfecture le 28 avril 2021.

Cet avenant prévoyait notamment la réalisation d'un programme conséquent de travaux d'entretien et renouvellement des installations, d'un montant prédéfini, à réaliser avant échéance du contrat le 31 décembre 2021.

### Exploitation des réseaux

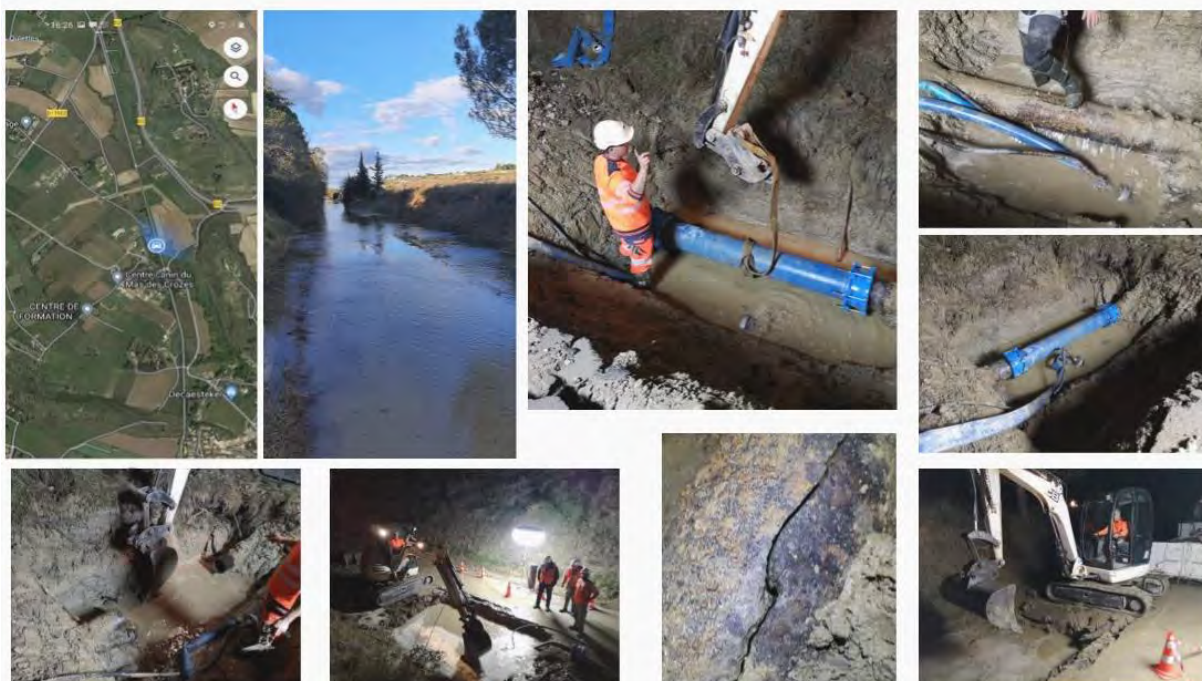
- 2021-08-MARSEILLAN-Casse réseau AEP en astreinte, au bord de l'étang



- 2021 11 03 - Casse sur la DN250 entre Saussan et Laverune



○ 2021 11 04 - Casse sur la DN250 entre Poussan et Montbazin





## L'exploitation des usines



Fabrègues →  
renouvellement de la  
pompe lait de chaux pour  
les boues 09/2021



Montagnac forage renouvellement ensemble  
chloration avec detecteur fuite chlore 09/2021

09/2021 début chantier Vias Farinette,  
bypass des 2 premières cuves



remise à neuf de l'armoire groupe électrogène



chloration remise à neuf après la saison

○ Usine eau Fabrègues décembre 2021

Travaux de nettoyage inspection et étanchéité dans l'Aquadaf



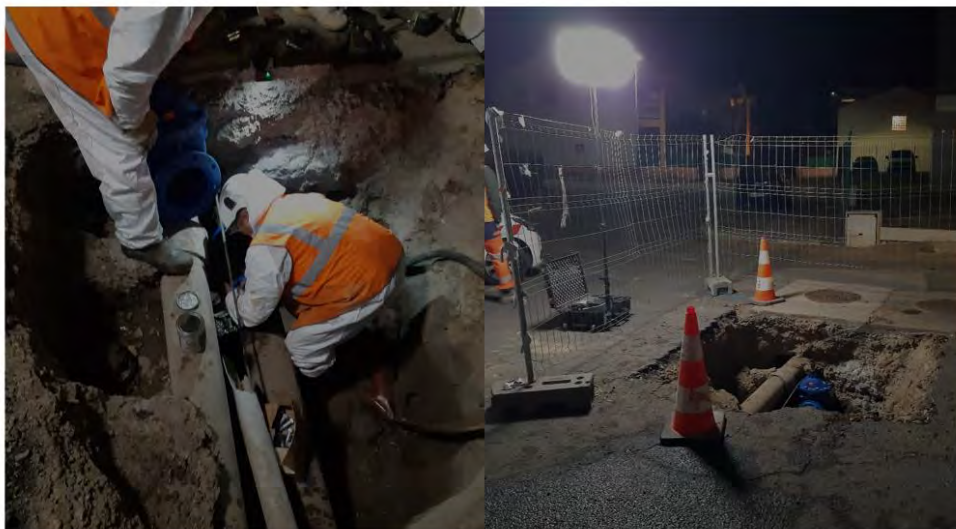
○ Passage de l'intégralité des sites en communication IP sécurisée



○ 2021-10-VIAS FARINETTE les cuves ont été posées



- 2021-11-Intervention de nuit au niveau du réservoir de VIAS (coupure d'eau sur tout le village)













- Mise en service fin décembre



○ Avenant 11 : Remise à niveau sur l'ensemble des sites du syndicat



## 1.2 Les chiffres clés

	51 409 compteurs sur points de service actifs	
857,6 km de réseau de distribution d'eau potable		
	100 % de conformité sur les analyses bactériologiques	
100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques		
	17 511 456 m <sup>3</sup> d'eau facturée	
20 528 389 m <sup>3</sup> mis en distribution sur le réseau d'eau potable dans l'année		
	89,06 % de rendement du réseau de distribution	
343 réparations fuites sur branchements		
	75 réparations fuites sur canalisations	
€1,98129 TTC/m <sup>3</sup> sur la base de la facture 120 m <sup>3</sup>		

## 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**.

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.

### 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	2019	2020	2021	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)	162 349	172 485	172 485	172 485	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnés	46 616	47 320	48 423	49 344	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	839,04	837,7	848,63	857,6	km	A
Tarification	D102.0 - Prix TTC du service au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	2,09325	2,119	2,1497	1,98129	€ TTC/m <sup>3</sup>	A
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	100	100	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	97,1	97,6	100	%	A
Indicateur de performance	P104.3 - Rendement du réseau de distribution	87,17	88,21	86,26	89,06	%	A
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	103	105	105	115	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)	0,74	0,76	0,85	-	%	A
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	100	100	100	100	%	A
Indicateur de performance	P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés	10,36	10,42	10,43	9,14	m <sup>3</sup> /km/j	A
Indicateur de performance	P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau	8,4	8,31	8,56	7,17	m <sup>3</sup> /km/j	A
Actions de solidarité et de coopération	Nombre de demandes d'abandons de créances reçues	79	130	73	93	Nombre	A
Actions de solidarité et de coopération	P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)	1 550,93	0	0	0	Euros par m <sup>3</sup> facturés	A

En l'absence de données officielles sur la population saisonnière, le nombre d'habitants desservis a été considéré comme étant la population légale INSEE la plus récente (2019).

## 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).

### 1.3.2

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL				
Thème	Indicateur	2021	Unité	Degré de fiabilité
Indicateur de performance	P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées	0	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service	2	jours	A
Indicateur de performance	P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés	94,01	%	A
Indicateur de performance	P155.1 - Taux de réclamations	6,83	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	1,6	%	A
Financement des investissements	Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	0	Nombre	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés	0	%	A
Financement des investissements	% de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année	1,2	%	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	2021	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	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

## 1.4 Les évolutions réglementaires

### ACTUALITE MARQUANTE EN COMMANDE PUBLIQUE

**LOI n°2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets** renforce les clauses environnementales dans les marchés publics. Tous les marchés publics devront intégrer d'ici 5 ans une clause écologique.

**LOI n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République** pose le principe selon lequel, lorsqu'un contrat de la commande publique a pour objet l'exécution d'un service public, son titulaire est tenu d'assurer l'égalité des usagers devant le service public et de veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public.

**Décret n° 2021-1111 du 23 août 2021 modifiant les dispositions du code de la commande publique relatives aux accords-cadres et aux marchés publics de défense ou de sécurité** impose aux acheteurs d'indiquer dans les avis d'appel à la concurrence relatifs aux accords-cadres la quantité ou la valeur maximale des prestations qui pourront être commandées

**Décret n° 2021-631 du 21 mai 2021** supprime l'exigence de présentation par les entreprises d'un extrait d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers dans leurs démarches administratives

**Arrêtés du 30 mars 2021 portant approbation des cahiers des clauses administratives générales des marchés publics** ont approuvé les six nouveaux cahiers des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics.

### ACTUALITE MARQUANTE POUR LA GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

**Décret n° 2021-147 du 11/02/21 relatif au mélange de boues issues de l'assainissement des eaux usées urbaines et à la rubrique 2.1.4.0 de la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités soumises à la loi sur l'eau**

Ce décret a pour but d'alléger les procédures administratives relatives au mélange de boues d'origines différentes en vue de leur valorisation agricole.

**Décret n° 2021-1179 du 14 septembre 2021 relatif au compostage des boues d'épuration et digestats de boues d'épuration avec des structurants**

Ce décret détermine les conditions dans lesquelles les boues d'épuration et les digestats de boues d'épuration peuvent être traités par compostage conjointement avec d'autres matières utilisées comme structurants et issues de matières végétales, dès lors que l'opération permet d'améliorer les caractéristiques agronomiques des boues et des digestats de boues. Le ratio de mélange « structurants-boues R » évoluera selon la chronologie suivante :

- A compter du 1er janvier 2022,  $R \leq 100\%$  ;

- A compter du 1er janvier 2024,  $R \leq 80\%$  ;

- Au plus tard le 1er janvier 2026, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie remet au ministre chargé de l'environnement un rapport sur la disponibilité du gisement de déchets verts pour la valorisation organique des déchets alimentaires triés à la source et sur l'opportunité de modifier le seuil du ratio R au vu des besoins en matières fertilisantes utilisables en agriculture biologique.

**Arrêté du 14 juin 2021 modifiant l'arrêté du 10 novembre 2009 fixant les règles techniques auxquelles doivent satisfaire les installations de méthanisation soumises à autorisation en application du titre Ier du livre V du code de l'environnement**

**Arrêté du 17 juin 2021 modifiant l'arrêté du 12 août 2010 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de méthanisation relevant du régime de l'enregistrement au titre de la rubrique n° 2781 de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement**

Ces deux arrêtés modifient des éléments structurants (distance avec les riverains, organes de sécurité, distance entre les équipements, limitation des émissions de méthane dans les gaz d'effluents des systèmes d'épuration du biogaz en biométhane,...) des installations de méthanisation classées en rubrique ICPE 2781-2

**Arrêté du 13 décembre 2021 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel**

Cet arrêté concerne les collectivités ayant un projet de méthanisation neuve et d'injection et qui n'ont pas encore signé leur contrat de vente de biométhane.

**Décret n°2021-321 du 25 mars 2021 relatif à la traçabilité des déchets, des terres excavées et des sédiments**

Pour les déchets dangereux, le décret prévoit de dématérialiser le bordereau de suivi, émis lors de la réception et de la réexpédition des déchets, et de l'étendre aux déchets POP à travers la plateforme Trackdéchets.



## 1.5 Les perspectives

### Travaux d'améliorations à prévoir sur les usines

○ **Utep André Filliol**

- Sécurisation des batteries de condensateurs
- Remplacement du câble HT du poste du bois

○ **UTEF de Georges Debaille**

- Renouvellement de variateurs pour donner suite à l'obsolescence de certains composants

### Travaux d'améliorations à prévoir sur les réseaux

Les travaux d'amélioration à prévoir sur le réseau selon l'expérience et la vision du délégataire sont rappelés ci-dessous :

- 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.
- 300 ml ont été renouvelés sur l'ancienne canalisation DN 350 de Lavérune à St Jean de Védas. Il reste encore environ 800 ml à renouveler.
- Renouvellement de la canalisation DN 250 de Issanka à Lavérune
- Réhabilitation de la canalisation diamètre 700 entre Balaruc et Sète (Hors siphon).
- Renouvellement de la conduite DN 350 accélérateur de Vias.





# Présentation du service





## 2.1 Le contrat

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.

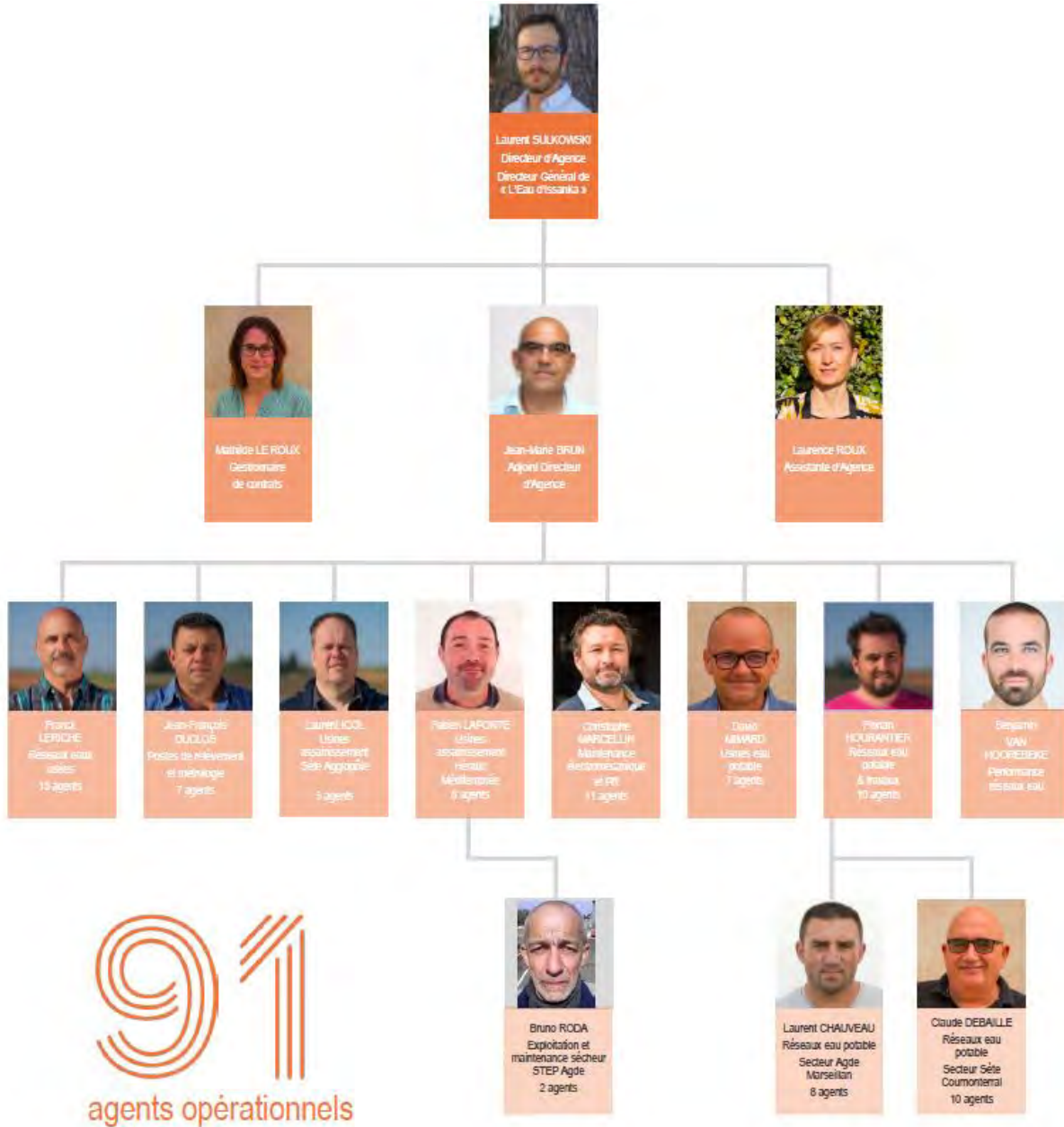
SUEZ Eau France assure l'exploitation, l'entretien et le renouvellement des biens dans le respect des dispositions contractuelles.

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	Modification des 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	Définition des 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	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	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	Extension du périmètre du contrat à la commune de Vias, et aménagements rendus nécessaires.
Avenant n°11	28/04/2021	31/12/2021	Avenant de fin de contrat

## 2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

### L'organisation spécifique pour votre contrat

2.2.1



  
agents opérationnels

Dont **19**  
agents d'astreinte  
hebdomadaire

## 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 2021, 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'évènement.

Plusieurs cellules de crise ont été activées mobilisant plus de 70 personnes pour faire face à une simulation de cyber-attaque importante et complexe avec un impact sur les installations d'eau potable et d'assainissement. 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

Les appels téléphoniques sont traités par le centre multicanal, situé à Béziers.

Il est ouvert du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, les conseillers répondent à **toute demande** : information, abonnement, devis travaux ou encore intervention (prise de RDV). La formation permanente de nos téléconseillers permet d'assurer à nos clients un service de qualité.

Le centre multicanal est joignable aux numéros suivants :

<p><b><u>Pour toute demande ou réclamation :</u></b></p>	 0 977 408 408 APPEL NON SURTAXE
<p><b><u>Pour toutes les urgences techniques :</u></b></p>	 0 977 401 123 APPEL NON SURTAXE

### • L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS

Les clients sont accueillis du Lundi, Mardi Jeudi et Vendredi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h30 à l'adresse suivante :

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.

### Le système d'eau potable

2.3.1 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 collectivités. La liste des communes et le synoptique sont joints en annexe.

L'ensemble des installations est télé surveillée. Les informations liées au fonctionnement (marche des pompes, pressions, niveau dans les réservoirs) et à la qualité de l'eau (valeurs de résiduel de chlore) sont transmises au superviseur (logiciel TOPKAPI). Des alarmes sont générées automatiquement quand un dysfonctionnement apparaît.

#### ○ La production de la station André Filliol à Florensac

La station André Filliol se décompose en deux services.

- Le service Balaruc est équipé de 2 groupes électropompes en vitesse variable pouvant produire 1 500m<sup>3</sup>/h chacun. Le service Balaruc alimente la branche nord de l'étang de Thau vers Marseillan. Son fonctionnement est asservi au niveau du réservoir de Balaruc.
- Le service Agde Mt St Loup est équipé de 3 groupes électropompes en vitesse fixe pouvant produire chacun 1 700m<sup>3</sup>/h, 3 groupes pouvant fonctionner en simultané. 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.

Sur l'ensemble du site de Florensac la production d'eau potable de pointe de 96 000m<sup>3</sup>/j. L'eau est prélevée dans les 12 puits qui composent le champ captant.

Chaque puits est équipé d'une pompe immergée. L'eau prélevée arrive dans 2 bâches tampon de 350 m<sup>3</sup> chacune. Elle sera ensuite refoulée sur le réseau de transport/distribution par l'un ou l'autre des services :

#### ○ Usine de traitement « Georges Debaille » à Fabrègues

La station est alimentée par un achat d'eau à Bas-Rhône Languedoc (BRL), d'une capacité nominale de 30 000m<sup>3</sup>/j en pointe. Elle comprend 3 groupes de reprise de 625m<sup>3</sup>/h chacun. 2 au maximum peuvent fonctionner ensemble.

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

#### ○ Autres sites de production

Ces 2 usines de production sont complétées avec des forages de capacités plus restreintes :

- Forage de Montagnac (nappe d'accompagnement de l'hérault)
- Forage de Pinet, au lieu-dit l'Ornezon ; (ressource karstique)

- Forage de l'Olivet à Pignan (karst)
- Forage Boulidou à Pignan. (karst)
- Forages de Vias sur la ressource astienne

o **Les stations de reprises et de surpression**

Le réseau comporte également des stations de reprises et de surpression qui sont listés dans les paragraphes suivants.

**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**

L'inventaire des captages et usines de production sur le contrat est le suivant :

Inventaire Captages et usines de production		
Type de site	Communes	Autorisation de Captage
<b>Captages</b>	Florensac	4 800m <sup>3</sup> /heure et 96 000m <sup>3</sup> jour en pointe
	Pinet	50m <sup>3</sup> /heure et 610m <sup>3</sup> /jour
	Boulidou	180m <sup>3</sup> /heure - 3 600m <sup>3</sup> /jour - 500 000m <sup>3</sup> /an
	Olivet	300m <sup>3</sup> /heure et 6 000m <sup>3</sup> /jour
	Montagnac	140m <sup>3</sup> /heure et 2 500m <sup>3</sup> /jour 545 000m <sup>3</sup> /an
	Vias Village	242 000m <sup>3</sup> /an
	Vias Plage	83 000m <sup>3</sup> /an
Type de site	Communes	Capacité
<b>Usines de production</b>	Florensac	5 000m <sup>3</sup> /h
	Pinet	2 X 52m <sup>3</sup> /h
	Boulidou	180m <sup>3</sup> /h
	Le Touat (Pignan)	300m <sup>3</sup> /h
	Montagnac	140m <sup>3</sup> /h
	Fabregues UTEP	1 250m <sup>3</sup> /h
	Vias Village	130m <sup>3</sup> /heure
	Vias Plage	300m <sup>3</sup> /h

- LES CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS**

L'inventaire des réservoir et bâches sur le contrat est le suivant :

Inventaire des réservoirs et bâches		
Commune	Sites	Capacité (m3)
Agde	Mont Saint Loup	20 000 m3
Balaruc	Balaruc	15 000 m3
Bouzigues	Clavade	500 m3
Bouzigues	Haut service	250 m3
Cournonsec	Cournonsec neuf	500 m3
Cournonsec	Cournonsec ancien	150 m3
Courmonterral	Sainte Cécile	4 500 m3
Courmonterral	Fertalière	500 m3
Fabrègues	la Gardiole	10 000 m3
Fabrègues	Autoroute	500 m3
Fabrègues	bâche eau traitée UTEP	300 m3
Florensac	bâche eau traitée UTEP	700 m3
Gigean	Village	1 500 m3
Loupian	Tour	500 m3
Loupian	Garrigue	350 m3
Marseillan	Tour	1 500 m3
Mireval	Larzat	600 m3
Montagnac	Village	2 254 m3
Montagnac	Bessilles	300 m3
Montbazin	Village	500 m3
Murviel	les lfs	150 m3
Murviel	Clapissou	500 m3
Pignan	Gardies	1 500 m3
Pignan	Village	500 m3
Pignan	Touat	200 m3
Pinet	Village	400 m3
Pinet	Reprise Pomerols	100 m3
Poussan	Tour	400 m3
Saint Georges	Cadelle	1 000 m3
Saint Georges	Gouyraune	2 000 m3
Saussan	Tour	200 m3
Vias	Village	800 m3
Vias	Plage	700 m3
Vic la Gardiole	Garrigues	1 500 m3
Villeveyrac	Tour	600 m3
Villeveyrac	Jolimont	200 m3
Villeveyrac	Bâche	200 m3
<b>TOTAL</b>		<b>71 354 m3</b>

- **LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE**

L'inventaire des stations de reprise et de surpression sur le contrat est le suivant :

Inventaire - Stations de reprise et de surpression		
Communes	Sites	Capacité
Bouzigues	Reprise Clavades	50m <sup>3</sup> /h
Cournonsec	Reprise Ecoles	70m <sup>3</sup> /h
Cournonsec	Reprise Maréchal	60m <sup>3</sup> /h
Cournonsec	Reprise Saint Martin	550m <sup>3</sup> /h
Courmonterral	Reprise Taillade	40m <sup>3</sup> /h
Gigean	Surpresseur réservoir	60m <sup>3</sup> /h
Loupian	Accélérateur RN 113	150m <sup>3</sup> /h
Loupian	Reprise Villeveyrac	80m <sup>3</sup> /h
Montagnac	Surpresseur Haut Service	15m <sup>3</sup> /h
Montagnac	Surpresseur réservoir	78m <sup>3</sup> /h x2
Montagnac	Surpresseur Cave Coopérative	80 m <sup>3</sup> /h x2 + 30m <sup>3</sup> /h
Montbazin	Surpresseur réservoir	38m <sup>3</sup> /h x2 + 20m <sup>3</sup> /h
Murviel	Reprise des lfs	35m <sup>3</sup> /h x2
Pignan	Surpresseur le Touat	300m <sup>3</sup> /h
Pignan	Reprise Sainte Cécile	360m <sup>3</sup> /h
Pomerols	Reprise Pomerols	50m <sup>3</sup> /h x2
Poussan	Surpresseur réservoir	110m <sup>3</sup> /h
Poussan	Reprise Issanka	650m <sup>3</sup> /h
Saint Georges d'Orques	Reprise les Jangles	100m <sup>3</sup> /h
Saussan	Surpresseur réservoir	60m <sup>3</sup> /h
Vias Plage	Surpresseur réseau plage	300m <sup>3</sup> /h
Villeveyrac	Reprise Jolimont	80m <sup>3</sup> /h

- **LES POINTS DE MESURE OU PRELEVEMENT**

Les points de mesure ou prélèvements sont détaillés dans le tableau suivant.

<b>Inventaire des points de mesure ou prélèvement</b>	
<b>Commune</b>	<b>Site</b>
AGDE	AGDE QVEG SBL vers Agde Camping Agathois
AGDE	AGDE QVEG SBL vers Agde Compostage
AGDE	AGDE QVEG SBL vers Agde Petit Clavelet
AGDE	AGDE QVEG SBL vers Agde ZI des 7 Fonts
BALARUC-LES-BAINS	BALARUC-LES-BAINS QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Bypass
BALARUC-LE-VIEUX	BALARUC prélèvement eau réseau
BALARUC-LE-VIEUX	BALARUC QVEG SBL vers Balaruc Cpt 2 Chênes
BALARUC-LE-VIEUX	BALARUC QVEG SBL vers Balaruc Qm Carrefour
BALARUC-LE-VIEUX	BALARUC-LE-VIEUX QSECTO Route de Sète DN 400
BALARUC-LE-VIEUX	BALARUC-LE-VIEUX QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Le Rech
BOUZIGUES	BOUZIGUES QSECTO Les Mas (secours)
BOUZIGUES	BOUZIGUES QSECTO Saint Nicolas
COURNONSEC	COURNONSEC QSECTO Mas De Pagnol (DN 400)
COURNONSEC	COURNONSEC QSECTO Rue des Barrys
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL prélèvement eau réseau
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Condamines
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO La Tuilerie
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO LES JARDINS D HELIOS
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Plan de Croix
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Ramassol
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Sainte Cécile
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO ZAC Cannabe
FABRÈGUES	FABREGUES QSECTO Autoroute
FABRÈGUES	FABREGUES QSECTO Chemin des Romains DN 250
FABRÈGUES	FABRÈGUES QSECTO Domaine de Mirabeau
FABRÈGUES	FABREGUES QSECTO HS vers Mireval
FABRÈGUES	FABREGUES QSECTO Qm Coulazou
FABRÈGUES	FABREGUES QSECTO Route de Vic
FABRÈGUES	FABRÈGUES QSECTO rue de la croix d'Arles
FLORENSAC	FLORENSAC QVEG SBL vers Florensac Village (secours)
FRONTIGNAN	FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Algeco
FRONTIGNAN	FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Cemex

Inventaire des points de mesure ou prélèvement	
Commune	Site
FRONTIGNAN	FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Ker Palettes
FRONTIGNAN	FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Languedoc Agregat
FRONTIGNAN	FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Mas de Clé
FRONTIGNAN	FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Président
FRONTIGNAN	FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Scori
FRONTIGNAN	FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Serpentin (PR)
FRONTIGNAN	FRONTIGNAN QVEG SBL vers Syndicat Frontignan Balaruc
FRONTIGNAN	FRONTIGNAN QVEG ZAC LA PEYRADE
GIGEAN	GIGEAN QSECTO 1Route de Poussan
GIGEAN	GIGEAN QSECTO avenue Saint Félix de Monceau
GIGEAN	GIGEAN QSECTO Cave Coopérative
GIGEAN	GIGEAN QSECTO Zone de la Clau
LAVÉRUNE	LAVÉRUNE Débitmètre avenue ancienne gare
LAVÉRUNE	LAVÉRUNE point prélèvement eau réseau (Mairie)
LAVÉRUNE	LAVÉRUNE QSECTO Chemins des Romains
LAVÉRUNE	LAVÉRUNE QSECTO Mas de Lepot
LAVÉRUNE	LAVÉRUNE QSECTO QM Moulin de tourtourel St Jean Védas
LAVÉRUNE	LAVÉRUNE QSECTO ZAC Descarte
LAVÉRUNE	SUPPRIMER
MARSEILLAN	MARSEILLAN point prélèvement eau réseau (Marseillan Plage)
MARSEILLAN	MARSEILLAN QGC Camping La Grenatière
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Avenue de Fontregeire
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Avenue de Maldormir
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Avenue des Campings
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Chemin des Pêcheurs
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Etang
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO La Gare
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Lagunage Onglous
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Promenade de la belle scribote
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Quai de la plaisance
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Route de Sète
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Secteur Mougère - rue des Aigrettes
MARSEILLAN	MARSEILLAN QVEG SBL vers Agde Grand Clavelet
MÈZE	MÈZE QVEG SBL vers Mèze Lagunage

Inventaire des points de mesure ou prélèvement	
Commune	Site
MÈZE	MÈZE QVEG SBL vers Mèze Village
MIREVAL	MIREVAL point prélèvement eau réseau
MONTAGNAC	MONTAGNAC Chloration+Local électrique
MONTAGNAC	MONTAGNAC point de prélèvement réseau distribution
MONTBAZIN	MONTBAZIN QSECTO Avenue de Poussan (DN 250)
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER point prélèvement eau réseau
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER QSECTO RD102 Route de Bel Air
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER QSECTO RD27 Gardies
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER QSECTO Rue de la Mairie
PIGNAN	PIGNAN Cheminée d'équilibre l'Olivet
PIGNAN	PIGNAN FORAGE de mesure Maison de retraite
PIGNAN	PIGNAN FORAGE de mesure Vallon St Cécile nord
PIGNAN	PIGNAN FORAGE de mesure Vallon St Cécile Sud
PIGNAN	PIGNAN FORAGE Mesure niveau Peyssine
PIGNAN	PIGNAN QSECTO La Bornière
PIGNAN	PIGNAN QSECTO Les Oliviers
PIGNAN	PIGNAN QSECTO Maison de retraite
PIGNAN	PIGNAN QSECTO vers Réservoir Village
PIGNAN	PIGNAN QSECTO Vignogoul sur Feeder 400
PIGNAN	PIGNAN QSECTO ZAC St Estève
PINET	PINET point de prélèvement distribution
POMÉROLS	POMÉROLS QVEG Pomérols secours
POUSSAN	POUSSAN QGC Camping Le Garel (DN 400)
POUSSAN	POUSSAN QSECTO Mikenez DN 250
POUSSAN	POUSSAN QSECTO Route de Gigean DN 250
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES point prélèvement eau réseau
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES QSECTO Chemin du Reclus
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES QSECTO Les Pins
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS point prélèvement eau réseau
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS QSECTO Chemin de Terral
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS QSECTO CLINIQUE
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS QSECTO Impasse Jasses
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS QSECTO Les Prés
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS QSECTO Mas de Magret

Inventaire des points de mesure ou prélèvement	
Commune	Site
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS QSECTO Rue de Rouderes
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS QSECTO Rue Henry Farman
SAUSSAN	SAUSSAN prélèvement eau réseau
SAUSSAN	SAUSSAN QSECTO D27 Route de Saussan
SÈTE	SÈTE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Barrou (secours)
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau D'Issanka Castellias
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Listel
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Plagette
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Villeroy
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka ZI
SÈTE	SETE Vanne électrique Dorade
SÈTE	SETE Vanne électrique pointe courte
VIAS	VIAS POMPAGE Forage F4 Général ( hors forage)
VIAS	VIAS prélèvement eau réseau
VIAS	VIAS QSECTO Avenue de la méditerranée
VIAS	VIAS QSECTO Comptage secto Europark
VIAS	VIAS QSECTO ZA la source RD912
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE QSECTO chemin de la Roubine distri réservoir village
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE QSECTO COMPTAGE Liaison vic-mireval
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE QSECTO Les Aresquiers
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE QSECTO Pont des Clercs
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE QSECTO Route des Aresquiers
VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE	VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE QVEG Carrière 2 DN 40
VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE	VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE QVEG Carrière 3
VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE	VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE QVEG Cpt Carrière 4 DN 65
VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE	VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE QVEG SBL à la Carrière 1 DN 100
VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE	VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE QVEG SBL à la Carriere PI n°2
VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE	VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE QVEG SBL à Villeneuve les Maguelone (secours)
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC point prélèvement eau réseau
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC QSECTO Qm Route de la Gare
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC QSECTO République

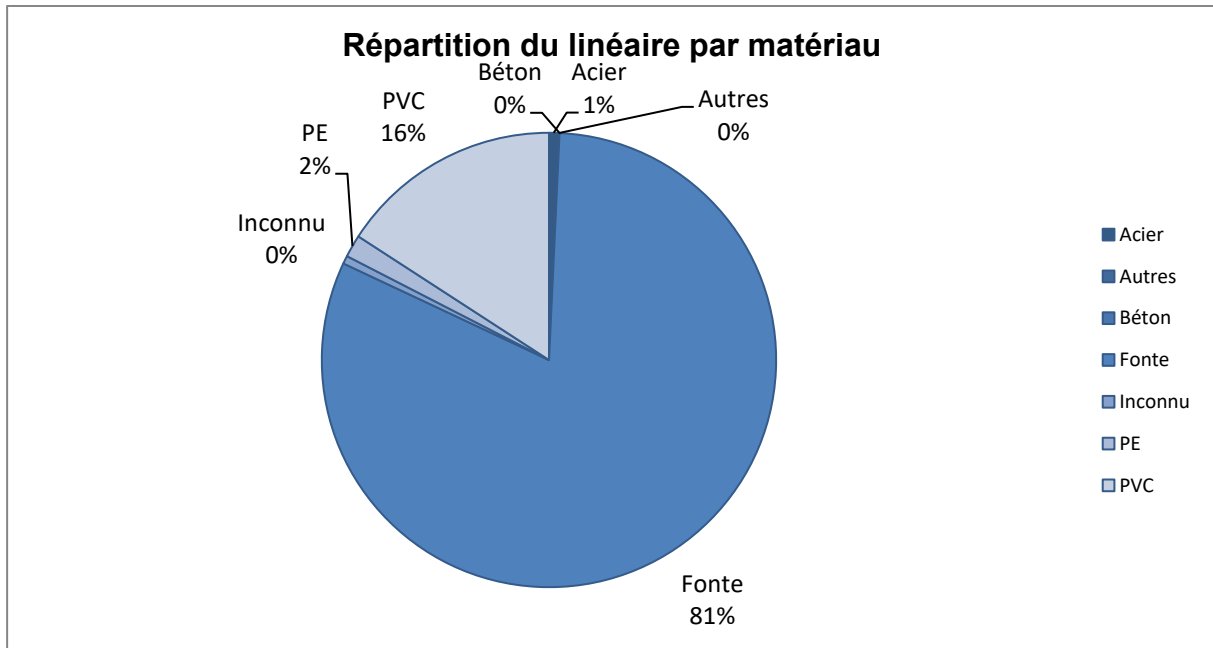
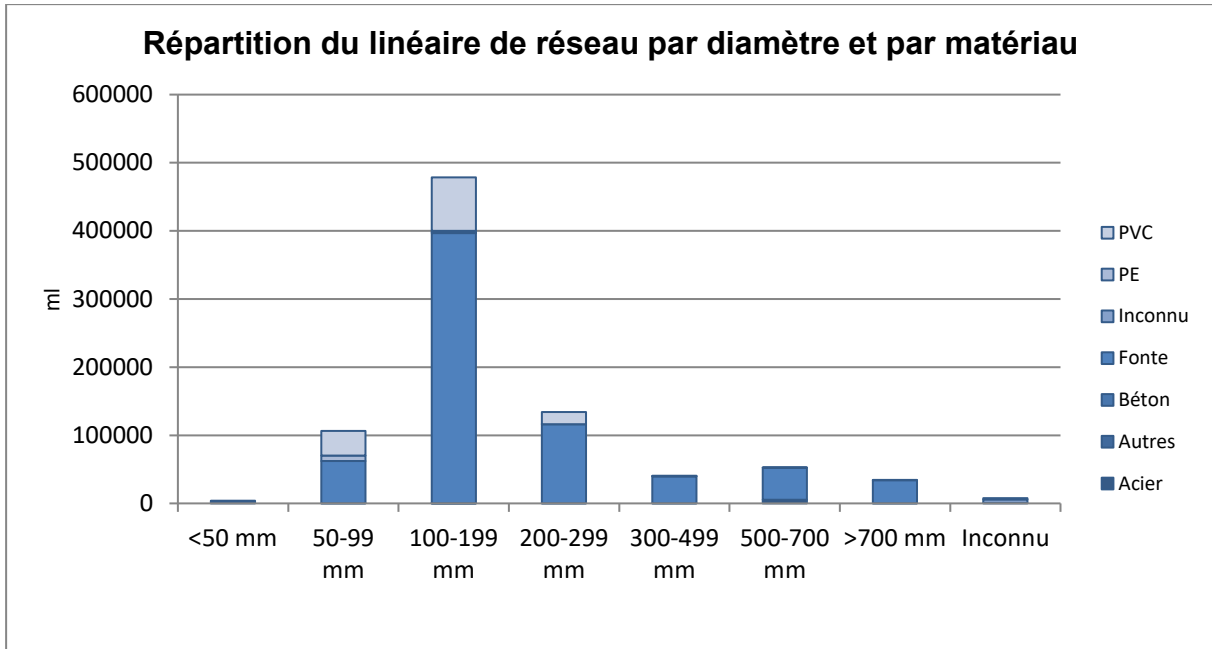


- LES CANALISATIONS**

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

Linéaire de canalisation (ml)								
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
<50 mm	815	1 859	1 261	-	-	-	-	3 935
50-99 mm	62 309	8 035	36 144	82	-	-	-	106 571
100-199 mm	396 552	2 875	78 730	64	4	319	39	478 583
200-299 mm	115 675	10	17 946	-	-	353	-	133 983
300-499 mm	39 697	402	4	187	-	-	-	40 291
500-700 mm	46 863	497	-	5 277	-	-	-	52 638
>700 mm	33 974	20	-	80	0	-	-	34 075
Inconnu	847	-	1 803	-	-	-	4 877	7 527
<b>Total</b>	<b>696 732</b>	<b>13 699</b>	<b>135 888</b>	<b>5 691</b>	<b>4</b>	<b>672</b>	<b>4 916</b>	<b>857 602</b>

Linéaire de canalisation (ml)									
Matériau/Diamètre (mm)	<50	50-99	100-199	200-299	300-499	500-700	>700	Inconnu	Total
Fonte ductile	198	318 493	32 430	37 264	88 007	77	32 977	33 936	543 382
Fonte grise	94	52 151	22 179	1 842	23 460	275	13 886	38	113 925
Fonte indéterminée	555	25 908	7 700	591	4 208	464			39 425
PE bandes bleues		2 174	6 739	402	10	958	497	20	10 800
PE noir		701	990			902			2 592
PE indéterminé			307						307
PVC mono-orienté		3 968	67						4 035
PVC bi-orienté		1 082	196		8 214				9 491
PVC indéterminé	1 803	73 680	35 881	4	9 732	1 261			122 361
Acier		65	82	187			5 277	80	5 691
Béton		4							4
PRV/fibre de verre		200				353			553
Autre		119							119
Inconnu	4 877	39							4 915
<b>Total</b>	<b>7 526</b>	<b>478 584</b>	<b>106 570</b>	<b>40 291</b>	<b>133 984</b>	<b>3 936</b>	<b>52 637</b>	<b>34 074</b>	<b>857 602</b>



Il y a une hausse de près de 9 km des réseaux de distribution recensés dans le Système d'Information Géographique suite à un travail important d'intégration de plans de récolement suite à des extensions de réseaux et des renouvellements.

Ce linéaire de réseau de distribution comprend en outre un peu plus de 3 km de vidanges, répartis comme suit :

Diamètre / Matériau	Fonte	PE	PVC	Béton	Total
200	535		322		857
315		29	57		87
400	15				15
800				2 096	2 096
<b>Total</b>	<b>550</b>	<b>29</b>	<b>379</b>	<b>2 096</b>	<b>3 055</b>

Ce linéaire de vidange, n'étant pas en service sous pression, est exclu du calcul de l'indice linéaire de pertes.

- **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 :

<b>Inventaire des principaux accessoires du réseau</b>			
<b>Désignation</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Détendeurs / Stabilisateurs	35	38	8,6%
Equipements de mesure de type compteur	164	164	95,1%
Equipements de mesure de type qualité	7	7	0,0%
Equipements de mesure de type pression	49	47	- 4,1%
Régulateurs débit	8	10	25,0%
Vannes	6 913	7 435	7,6%
Vidanges, purges, ventouses	723	748	3,5%

- **LES BRANCHEMENTS**

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

<b>Pourcentage de branchements en plomb restant</b>				
<b>Type branchement</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Branchements en plomb avant compteur	700	567	557	- 1,8%
Hors plomb avant compteur	45 201	45 055	45 361	0,7%
Branchement eau potable total	45 901	45 622	45 918	0,6%
% de branchements en plomb restant	1,5%	1,2%	1,2%	- 2,4%

<b>Les branchements</b>	
<b>Matériau branchement avant compteur</b>	<b>2021</b>
Acier fer noir galvanisé	116
Cuivre	117
Fonte	207
Inconnu	7 177
PE bandes bleues	30 097
PE noir ou autres	5 961
Plomb réhabilité	2
PVC	1 615
Visités mais indétectables	73

<b>Les branchements</b>				
<b>Type branchement</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Branchement eau potable total	45 901	45 622	45 918	0,6%

## • 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, sur tous les points de service.

Si on considère uniquement les points de service dits « actifs », le parc est composé de 51 409 compteurs sur points de service actifs.

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	-	13 070	353	98	13 521
Eau froide	B 5 - 9 ans	-	29 263	312	56	29 631
Eau froide	C 10 - 14 ans	-	5 807	193	14	6 014
Eau froide	D 15 - 19 ans	-	1 859	12	7	1 878
Eau froide	E 20 - 25 ans	-	252	1	-	253
Eau froide	F > 25 ans	-	32	1	-	33
Eau froide	Inconnu	30	23	2	5	60
Incendie	A 0 - 4 ans	-	1	4	15	20
Incendie	B 5 - 9 ans	-	-	5	8	13
Incendie	C 10 - 14 ans	-	-	5	4	9
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>50 307</b>	<b>888</b>	<b>207</b>	<b>51 432</b>

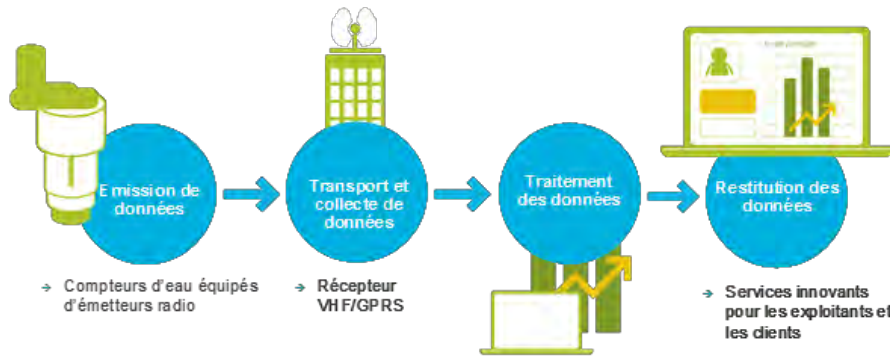
## • LES EQUIPEMENTS DE TELERELEVÉ

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.



o **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](http://www.toutsurmoneau.fr)

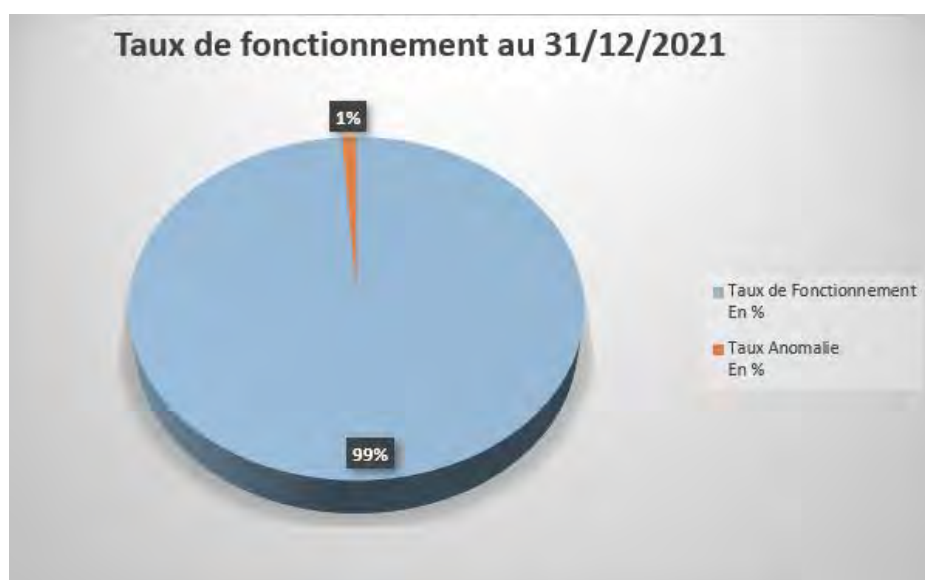


Illustration : exemple de suivi des consommations journalières sur le compte en ligne avec possibilité d'exporter les données au format xls

○ Pour votre contrat

Les données ci-dessous vous informent des équipements déployés et leur état de fonctionnement au 31/12/2021.

Contrats et communes	Nombre de compteurs télérelevés	Taux de Fonctionnement En %	Taux Anomalie En %	Nb alertes fuite et surconsommation
<b>BAS LANGUEDOC (SIAE)</b>	<b>51 249</b>	<b>99 %</b>	<b>1%</b>	<b>88 008</b>
Bouzigues	1 169	99	0,77	3 148
Cournonsec	1 450	99	0,76	3 000
Cournonterral	3 099	99	0,61	4 777
Fabregues	3 100	99	0,81	8 611
Gigean	2 812	99	0,92	4 600
Laverune	1 390	99	1,44	1 892
Loupian	1 307	97	3,06	1 963
Marseillan	9 444	98	2,02	13 074
Mireval	1 422	99	0,77	1 446
Montagnac	2 350	99	0,6	5 032
Montbazin	1 235	99	1,05	1 741
Murviel-les-Montpellier	903	99	0,66	1 398
Pignan	3 433	99	1,28	5 659
Pinet	1 051	99	0,95	1 218
Poussan	2 676	99	1,01	4 962
Saint-Georges-d'Orques	2 715	99	0,74	4 226
Saint-Jean-de-Vedas	5 062	100	0,41	8 775
Saussan	843	99	0,59	1 392
Vias	2 919	98	1,78	3 770
Vic-la-Gardiole	1 075	98	2,05	4 194
Villeveyrac	1 794	99	0,67	3 130



## • 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.

<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable</b>		
<b>Partie</b>	<b>Descriptif</b>	<b>2021</b>
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)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)	5
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)	10
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)	10
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)	70
<b>TOTAL (indicateur P103.2B)</b>	<b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable</b>	<b>115</b>

### 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.

Il n'y a pas de bien de reprise dans le cadre du présent contrat.

### 2.3.3





# 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.

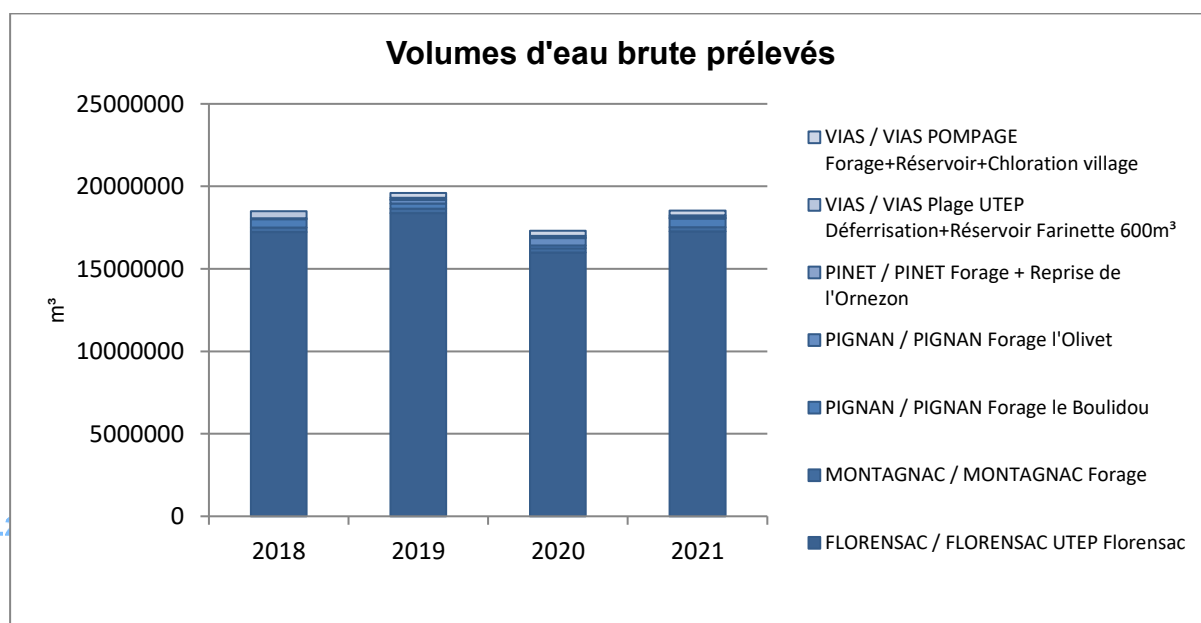
### Les volumes prélevés

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes prélevés ces dernières années. Les volumes indiqués sont des volumes annuels télérelevés, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2021.

3.1.1

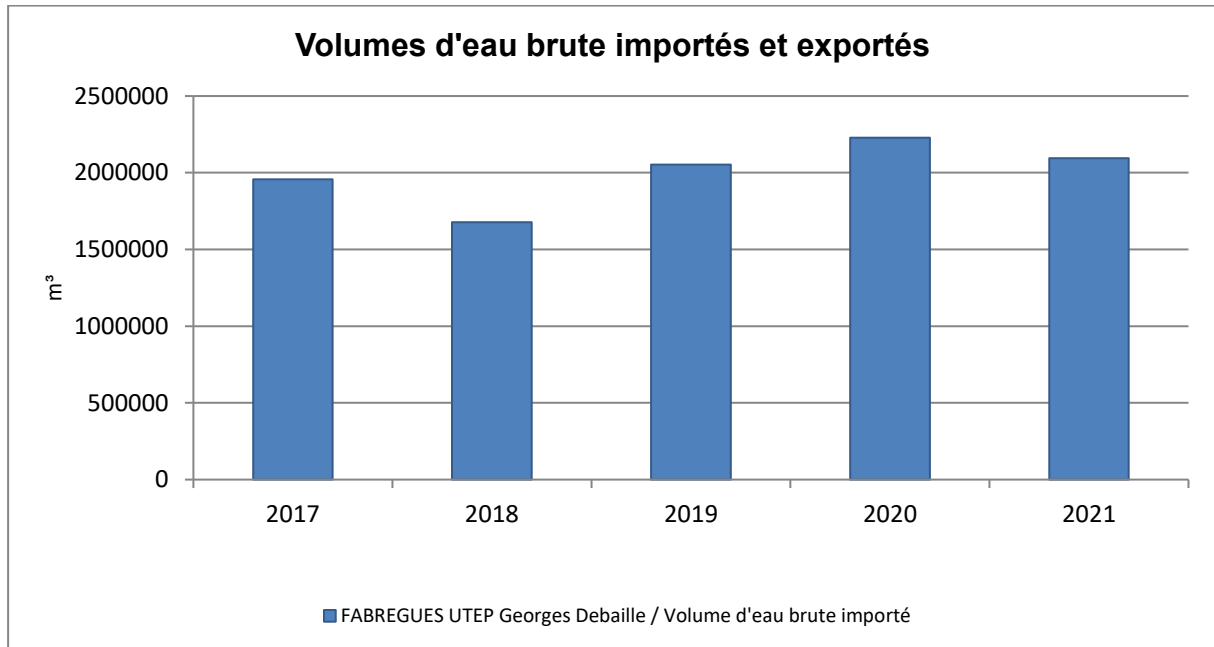
Volumés d'eau brute prélevés (m <sup>3</sup> )						
Commune	Site	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	17 236 350	18 378 299	15 990 390	17 276 060	8,0%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage	259 687	271 889	256 813	255 467	- 0,5%
PIGNAN	PIGNAN Forage le Boulidou	513 241	317 512	166 980	511 711	206,5%
PIGNAN	PIGNAN Forage l'Olivet	-	195 328	447 128	48 749	- 89,1%
PINET	PINET Forage + Reprise de l'Ornezon	51 135	54 449	44 726	49 270	10,2%
VIAS	VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m <sup>3</sup>	436 481	88 326	91 671	105 129	14,7%
VIAS	VIAS POMPAGE Forage+Réservoir+Chloration village	-	301 437	308 016	291 531	- 5,4%
Total des volumes prélevés		18 496 894	19 607 240	17 305 724	18 537 917	7,1%

3.1.2



### Les volumes d'eau brute importés et exportés

Volumés d'eau brute importés et exportés (m³)							
Site	Provenance	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
FABREGUES UTEP Georges Debaille	Volume d'eau brute importé	1 956 425	1 677 152	2 053 192	2 228 900	2 095 770	- 6,0%
	Total volumés eau brute importés	1 956 425	1 677 152	2 053 192	2 228 900	2 095 770	- 6,0%



Les volumés d'eau brute sont importés au niveau de l'usine de Fabrègues, avec des achats d'eau en gros à BRL. Les volumés reportés ici sont des volumés comptabilisés sur l'adduction de BRL.

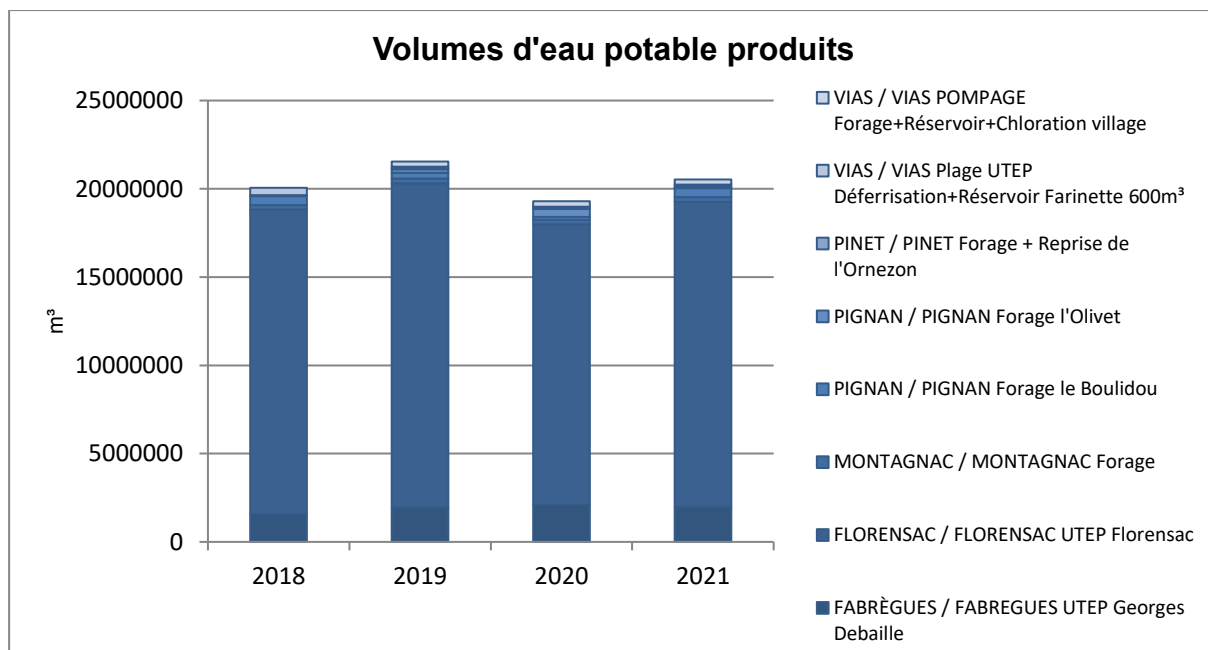
Les volumés importés depuis BRL ont retrouvé un niveau similaire à 2019 après une année 2020 marquée par des travaux sur le réseau qui avaient nécessité l'augmentation de la production au niveau du haut service.

## 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, télérelevés du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre.

Il faut noter que les volumes d'eaux brutes importés de BRL sont différents des volumes produits au niveau de l'unité de production de Fabrègues. La différence représente les eaux de service de l'usine, soit environ 5% des volumes (104 060 m<sup>3</sup> en 2021).

Volumes eau potable produits (m <sup>3</sup> )						
Commune	Site	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	1 578 751	1 941 471	2 105 030	1 991 710	- 5,4%
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	17 236 350	18 378 299	15 878 460	17 276 060	8,8%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage	259 687	271 889	256 813	255 467	- 0,5%
PIGNAN	PIGNAN Forage le Boulidou	513 241	317 512	166 980	511 711	206,5%
PIGNAN	PIGNAN Forage l'Olivet	-	195 328	447 128	48 749	- 89,1%
PINET	PINET Forage + Reprise de l'Ornezon	51 135	54 449	44 726	49 270	10,2%
VIAS	VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m <sup>3</sup>	413 981	88 326	91 671	105 129	14,7%
VIAS	VIAS POMPAGE Forage+Réservoir+Chloration village	-	301 437	305 990	290 293	- 5,1%
Total des volumes produits		20 053 145	21 548 711	19 296 798	20 528 389	6,4%



## Les volumes d'eau potable importés et exportés

Il n'y a pas de volumes d'eau potable importés.

Les volumes d'eau potable vendus en gros considérés sont les volumes vendus aux « urbains » : Sète, Agde, Frontignan / Balaruc le Vieux / Balaruc les bains, Mèze.

Le tableau ci-dessous donne les volumes du 01/01/2021 au 31/12/2021 à chaque point de mesures (données

3.1.4 télégérées).

Volumes d'eau potable importés et exportés (m <sup>3</sup> )		
Site	Désignation	2021
AGDE QVEG SBL vers Agde Camping Agathois	Volume d'eau potable exporté	23 085
AGDE QVEG SBL vers Agde Compostage	Volume d'eau potable exporté	6 241
AGDE QVEG SBL vers Agde Petit Clavelet	Volume d'eau potable exporté	133
AGDE QVEG SBL vers Agde ZI des 7 Fonts	Volume d'eau potable exporté	627 374
AGDE Réservoir SBL Saint-Loup	Volume d'eau potable exporté	4 160 389
BALARUC QVEG SBL vers Balaruc Cpt 2 Chênes	Volume d'eau potable exporté	2 831 071
BALARUC QVEG SBL vers Balaruc Qm Carrefour	Volume d'eau potable exporté	330
BALARUC-LES-BAINS QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Bypass	Volume d'eau potable exporté	480 884
BALARUC-LE-VIEUX QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Le Rech	Volume d'eau potable exporté	0
BALARUC-LE-VIEUX Réservoir 15000	Volume d'eau potable exporté	0
FLORENSAC QVEG SBL vers Florensac Village (secours)	Volume d'eau potable exporté	1
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Algeco	Volume d'eau potable exporté	67
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Cemex	Volume d'eau potable exporté	0
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Ker Palettes	Volume d'eau potable exporté	393
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Languedoc Agregat	Volume d'eau potable exporté	0
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Mas de Clé	Volume d'eau potable exporté	0
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Président	Volume d'eau potable exporté	867
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Scori	Volume d'eau potable exporté	0
FRONTIGNAN QVEG SBL vers Balaruc Serpentin (PR)	Volume d'eau potable exporté	0
FRONTIGNAN QVEG ZAC LA PEYRADE	Volume d'eau potable exporté	0
MARSEILLAN QVEG SBL vers Agde Grand Clavelet	Volume d'eau potable exporté	357
MÈZE QVEG SBL vers Mèze Lagunage	Volume d'eau potable exporté	18 419
MÈZE QVEG SBL vers Mèze Village	Volume d'eau potable exporté	886 435
POMÉROLS QVEG Pomérols secours	Volume d'eau potable exporté	0
SÈTE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Barrou (secours)	Volume d'eau potable exporté	0
SETE QVEG SBL vers L'eau D'Issanka Castellas	Volume d'eau potable exporté	99 546
SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Listel	Volume d'eau potable exporté	20
SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Plagette	Volume d'eau potable exporté	835 103
SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Villeroy	Volume d'eau potable exporté	784 628
SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka ZI	Volume d'eau potable exporté	464 853
VIC-LA-GARDIOLE QAEG SIEAP Frontignan vers SBL+ Vanne électrique poule d'eau	Volume d'eau potable importé	0
VILLENEUVE-LÈS-MAGUELONE QVEG SBL à Villeneuve les Maguelone (secours)	Volume d'eau potable exporté	0
	Total volumes eau potable exportés (C)	11 220 195

Le tableau suivant synthétise les volumes facturés aux urbains par trimestre.

Les volumes vendus en gros ont nettement augmentés par rapport à 2020 avec une hausse de 1 277 159 m<sup>3</sup>.

	1 <sup>er</sup> trimestre (m <sup>3</sup> )	2 <sup>ème</sup> trimestre (m <sup>3</sup> )	3 <sup>ème</sup> trimestre (m <sup>3</sup> )	4 <sup>ème</sup> trimestre (m <sup>3</sup> )	Total	Total N-1
Mèze	227 824	263 915	208 477	240 793	<b>941 009</b>	975 382
Agde	831 425	1 181 583	1 950 840	862 577	<b>4 826 425</b>	4 705 011
Frontignan	683 023	637 935	896 511	611 224	<b>2 828 693</b>	2 954 873
Sète	350 633	696 101	1 278 629	360 485	<b>2 685 848</b>	1 369 550
<b>Total volumes (m<sup>3</sup>)</b>	<b>2 092 905</b>	<b>2 779 534</b>	<b>4 334 457</b>	<b>2 075 079</b>	<b>11 281 975</b>	10 004 816

Les graphiques suivants présentent les évolutions des volumes vendus par trimestres depuis 2017.



L'augmentation des volumes vendus en gros correspond essentiellement aux ventes effectuées auprès de la ville de Sète. En effet leur ressource a été très fortement impactée par une pluviométrie défavorable en 2021.

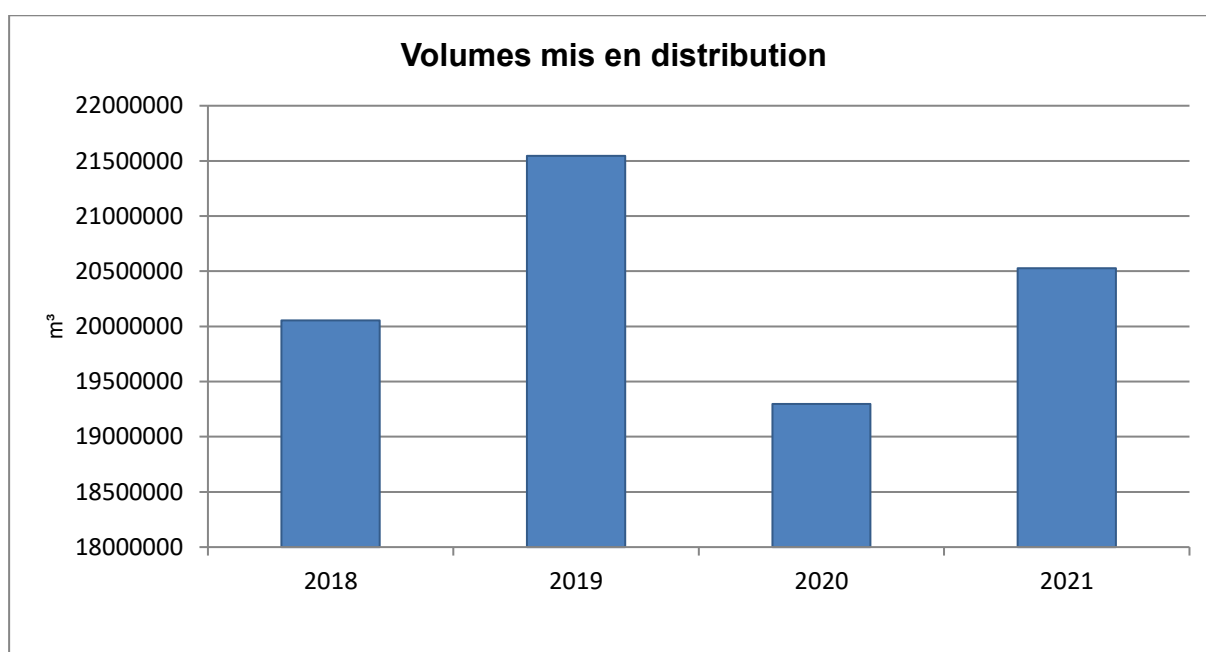
### Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève

Les volumes produits ont été déterminés à partir des informations télérelevées du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2021.

Pour les volumes prélevés et les volumes vendus en gros, les volumes retenus sont les volumes comptabilisés sur les débitmètres, c'est-à-dire les volumes déclarés à l'agence de l'eau et les volumes facturés en vente d'eau en gros.

#### 3.1.5

Volumes mis en distribution (m <sup>3</sup> )					
Désignation	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Total volumes eau potable produits (A) = (A') - (A'')	20 053 145	21 547 036	19 296 798	20 528 389	6,4%
Total volumes mis en distribution A = (D)	20 053 145	21 547 036	19 296 798	20 528 389	6,4%





## 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 relèvements.

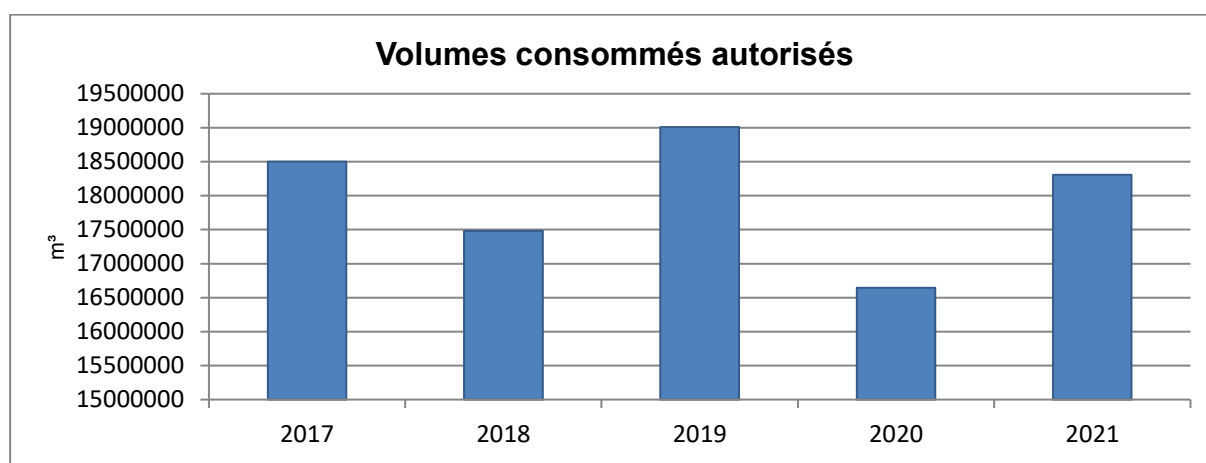
### 3.1.6

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

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

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

Volumes consommés autorisés (m <sup>3</sup> )						
Désignation	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes comptabilisés (E = E' + E'')	17 858 946	16 879 309	18 360 855	16 066 157	17 666 924	10,0%
- dont Volumes facturés (E')	17 858 946	16 879 309	18 210 128	15 907 032	17 511 456	10,1%
- dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrévés, gestes commerciaux...) (E'')	0	0	150 727	159 125	155 468	-2,3%
Volumes consommés sans comptage (F)	0	-	-	-	-	0,0%
Volumes de service du réseau (G)	642 168	601 594	646 411	578 904	615 852	6,4%
Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)	18 501 114	17 480 903	19 007 266	16 645 061	18 282 776	9,8%



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

L'indice linéaire de pertes en réseau 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 :

### 3.1.7

- 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 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 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 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 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 <sup>3</sup> /km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m <sup>3</sup> /km/j)						
Désignation	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes mis en distribution (D)	21 405 585	20 053 145	21 547 036	19 296 798	20 528 389	6,4%
Volumes comptabilisés (E)	17 858 946	16 879 309	18 360 855	16 066 157	17 666 924	10,0%
Volumes consommés autorisés (H)	18 501 114	17 480 903	19 007 266	16 645 061	18 282 776	9,8%
Pertes en réseau (D-H) = (J)	2 904 471	2 572 242	2 539 770	2 651 737	2 245 613	- 15,3%
Volumes non comptés (D-E) = (K)	3 546 639	3 173 836	3 186 181	3 230 641	2 861 465	- 11,4%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	831,735	839,035	837,7	848,626	857,602	1,1%
Période d'extraction des données (jours) (M)	365	365	365	365	365	0,0%
Objectif contractuel Indice linéaire de pertes	8,13	8,13	8,13	8,13	8,13	0,0%
Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)	9,57	8,4	8,31	8,56	7,17	- 16,2%
Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)	11,68	10,36	10,42	10,43	9,14	- 12,4%

Rendement de réseau (%)						
Désignation	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	18 501 114	17 480 903	19 007 266	16 645 061	18 282 776	9,8%
Volumes eau potable exportés (C)	0	0	0	0	0	0,0%
dont volumes eau brute prélevés (A')	21 405 585	20 053 145	21 547 036	19 296 798	20 528 389	6,4%
Volumes eau potable importés (B)	0	0	0	0	0	0,0%
Rendement de réseau (%) = 100 * (H+C) / (A+B)	86,43	87,17	88,21	86,26	89,06	3,2%

## 3.1.8

## L'ILC et rendement grenelle 2

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 et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution d'eau potable fixe le niveau minimum du rendement de réseau à atteindre pour chaque collectivité en fonction de l'indice linéaire de consommation du réseau concerné.

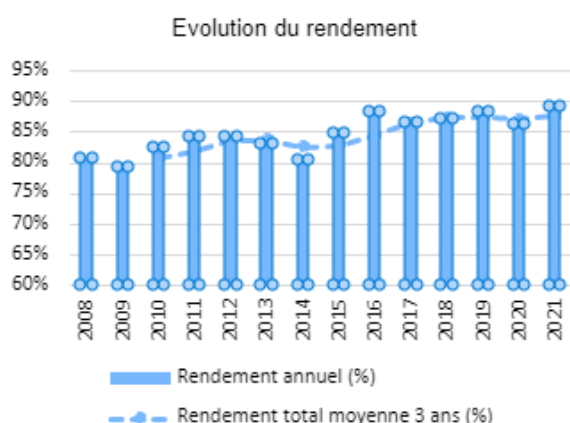
Si le rendement minimum défini par le décret n'est pas atteint, la collectivité devra établir un plan d'action pour la réduction des pertes en eau de son réseau de distribution. A défaut, une majoration de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau est appliquée.

Performance rendement de réseau						
Désignation	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes consommés autorisés (H)	18 501 114	17 480 903,35	19 007 266	16 645 061	18 282 776	9,8%
Linéaire du réseau de distribution (km) (L)	831,7	839	837,7	848,6	857,6	1,1%
Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)	60,9	57,1	62,2	53,7	58,4	8,7%
Valeur du terme fixe (N)	65	65	65	65	65	0,0%
Obligation contractuelle rendement de réseau (%)	84,5	84,5	84,5	84,5	84,5	0,0%
Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%)	77,19	76,42	77,43	75,75	76,68	1,2%
Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$	86,43	87,17	88,21	86,26	89,06	3,2%

Le rendement de réseau global atteint 89,06%. Le rendement est en hausse de près de 3 points par rapport à 2020.

Si on considère les moyennes sur 3 ans, on observe globalement une stabilisation du rendement et de l'ILP sur les 3 dernières années.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Rendement annuel (%)	80,8%	79,3%	82,5%	84,1%	84,1%	83,1%	80,5%	84,8%	88,2%	86,6%	87,2%	88,20%	86,26%	89,06%
ILP annuel (m3/j/km)	18,97	19,8	14,97	12,62	12,54	11,76	15,43	10,63	8,23	9,45	8,39	8,31	8,56	7,17
Rendement total moyenne 3 ans (%)			80,9%	82,0%	83,6%	83,8%	82,6%	82,8%	84,5%	86,5%	87,3%	87,3%	87,1%	87,7%
ILP moyenne 3 ans (m3/j/km)			17,91	15,80	13,38	12,31	13,24	12,61	11,43	9,44	8,69	8,72	8,68	8,11



## Le rendement contractuel

Le tableau ci-dessous récapitule l'évolution des rendements de chaque commune depuis 5 ans. L'objectif contractuel minimum est de 70 % pour chaque commune.

2 communes sur 21 sont encore sous l'objectif (contre 4 en 2020) :

- 2
- 3.1.9 - Murviel les Montpellier
- Saint Georges d'Orques.

Suivi du rendement contractuel (IDM) par commune						
Commune	2017	2018	2019	2020	2021	Obj
Bouzigues	74,57%	75,11%	75,99%	73,63%	80,50%	✓
Courmonsec	81,32%	67,99%	67,20%	76,41%	72,80%	✓
Courmonterral	76,17%	62,94%	62,53%	71,85%	70,30%	✓
Fabrigues	77,37%	82,47%	85,65%	83,56%	84,60%	✓
Gigean	69,03%	64,23%	71,52%	59,76%	71,00%	✓
Laverune	93,12%	91,66%	87,27%	84,24%	91,80%	✓
Loupian	80,36%	59,00%	71,55%	73,37%	82,60%	✓
Marseillan	76,66%	76,09%	80,81%	84,21%	84,90%	✓
Mireval	71,67%	71,50%	68,27%	63,32%	79,50%	✓
Montagnac	64,13%	72,75%	75,63%	74,32%	75,30%	✓
Monbazin	72,90%	69,59%	63,92%	79,80%	84,20%	✓
Murviel lès Montpellier	55,47%	53,40%	55,03%	60,12%	66,70%	!
Pignan	83,74%	83,56%	81,49%	74,65%	78,90%	✓
Pinet	87,85%	85,85%	86,14%	87,27%	82,40%	✓
Poussan	79,58%	85,81%	76,33%	80,79%	82,10%	✓
Saint Georges d'Orques	62,80%	65,18%	55,89%	55,68%	61,90%	✗
Saint Jean de Vedas	80,48%	81,78%	86,18%	72,97%	81,00%	✓
Saussan	80,55%	100,15%	91,61%	90,68%	89,70%	✓
Vias	71,38%	76,78%	83,41%	76,71%	83,90%	✓
Vic la Gardiole	83,35%	91,75%	84,80%	87,33%	83,60%	✓
Villeveyrac	65,52%	68,75%	86,78%	73,41%	77,40%	✓
<b>TOTAL Rendements communaux</b>	<b>75,30%</b>	<b>74,90%</b>	<b>76,17%</b>	<b>74,24%</b>	<b>78,78%</b>	<b>✓</b>
<b>FEEDER - VEG</b>	<b>94,05%</b>	<b>96,21%</b>	<b>96,08%</b>	<b>95,73%</b>	<b>96,22%</b>	<b>✓</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>86,62%</b>	<b>87,17%</b>	<b>88,21%</b>	<b>86,30%</b>	<b>89,18%</b>	<b>✓</b>

## 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.

### 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 :

- 3.2.1
- 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 établis à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes. Ces valeurs du Code de la Santé Publique doivent être respectées en permanence mais concernent des paramètres bactériologiques (coliformes,...) ou physico-chimiques (turbidité, fer, goût, température...) sans incidence sanitaire reconnue. L'eau n'est pas considérée comme non-conforme du point de vue sanitaire lors d'un dépassement de ces références. Toutefois des dépassements récurrents doivent 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. Quelques ajustements ont eu lieu depuis, comme dans les arrêtés du 24 décembre 2015 (sur le contenu des analyses types) et celui du 4 août 2017 (principalement pour le déclassement du baryum de « limite de qualité » en « référence de qualité »).
  - **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).

## 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 :

- 3.2.3
- un dispositif de sur-chloration pouvant 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.

## La ressource

### 3.2.4 • LA NATURE DES RESSOURCES UTILISEES

#### ○ Station Filliol à Florensac

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

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

Ce forage a été abandonné en 2017.

#### ○ Forage dit du Boulidou à Pignan

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

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

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

#### ○ Forage de Pinet

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

Le forage est constitué de deux pompes de forage d'un débit d'environ 52m<sup>3</sup>/h chacune. Ces pompes refoulent dans le réservoir de Pinet d'une capacité de 400m<sup>3</sup>. Une chloration proportionnelle au débit est réalisée à la sortie du forage. Le forage se situe sur la parcelle N°512 du plan cadastral de la Commune, à 260m au Nord de l'autoroute A9. Il capte les niveaux argilo-calcaréo-conglomératiques de l'Eocène inférieur avec des venues d'eaux à côtés différentes. Le forage a une profondeur de 79,50m.

#### ○ Forage de l'Olivet à Pignan

Le forage est constitué d'une pompe d'un débit de 300m<sup>3</sup>/h. Cette pompe refoule sur une cheminée d'équilibre et alimente la station du Touat en gravitaire sur laquelle il existe une bache de 200m<sup>3</sup>. La station du Touat est équipée de deux pompes débitant 300m<sup>3</sup>/h qui fonctionnent alternativement. Il fait l'objet d'une DUP Art.2007-I-2605 du 30/11/2007.

### ○ Forage de la Plaine à Montagnac

Le forage de Montagnac est alimenté par un forage situé le long de la nappe de l'Hérault appelé forage de la Plaine qui alimente le réservoir principal du village. L'exploitation du forage de Montagnac a fait l'objet d'un Arrêté Préfectoral n°2012-II—719. Ce forage est équipé de deux pompes immergées d'un débit de 70m<sup>3</sup>/h alimentant le réservoir Village rue du Cabanis d'une capacité de 2 254m<sup>3</sup>. Dans le réservoir nous trouvons une station de surpression pour les hauts quartiers d'un débit de 60m<sup>3</sup>/h.

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

Ce forage est équipé d'une pompe de 60m<sup>3</sup>/h alimentant le réservoir de Bessilles d'une capacité de 300m<sup>3</sup>. Il a été arrêté depuis 2015 et a été abandonné en 2017.

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

## • 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	5	0	100,0%	14	0	100,0%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	5	0	100,0%	1 684	0	100,0%
Surveillance	Microbiologique	3	0	100,0%	9	0	100,0%
Surveillance	Physico-chimique	26	0	100,0%	948	0	100,0%

### 3.2.5

## La production

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr.	Nb r. HR	% Référence	Nbr . NC	% Conformité	Nbr .	Nbr . HR	% Référence	Nbr . NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	25	0	100,0%	0	100,0%	21	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico-chimique	27	3	88,9%	0	100,0%	34	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Microbiologique	140	0	100,0%	0	100,0%	63	0	100,0%	0	100,0%
Paramètre	Physico-chimique	4 475	4	99,9%	0	100,0%	257	0	100,0%	0	100,0%



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

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

Il n'y a pas de paramètre non conforme et hors référence en 2021.

### La distribution

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

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

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nbr	Nbr HR	% Référénc e	Nbr NC	% Conformit é	Nbr	Nbr HR	% Référénc e	Nbr NC	% Conformit é
Bulletin	Microbiologiqu e	166	4	97,6%	0	100,0%	135	0	100,0%	0	100,0%
Bulletin	Physico- chimique	184	30	83,7%	0	100,0%	148	0	100,0%	0	100,0%
Paramètr e	Microbiologiqu e	933	4	99,6%	0	100,0%	405	0	100,0%	0	100,0%
Paramètr e	Physico- chimique	2 615	34	98,7%	0	100,0%	449	0	100,0%	0	100,0%

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

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

Il n'y a pas de paramètre non conforme et hors référence en 2021.

L'eau de distribution du Syndicat du Bas Languedoc a été contrôlée conforme à 100 % sur les paramètres bactériologiques et à 100% sur les paramètres physico chimiques par le contrôle sanitaire en 2021.

- **LA REGLEMENTATION SPECIFIQUE SUR LA DISTRIBUTION**

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

Sa limite de qualité est de 0.5 µg/l.

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

Un groupe de travail spécifique a été créé au sein de l'ASTEE (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement), piloté par la Direction Générale de la Santé (DGS), afin de consolider l'état des

connaissances sur ce sujet et définir les modalités de gestion des dépassements. SUEZ en est membre depuis l'origine et participe activement aux différentes actions menées.

Une nouvelle instruction, DGS/EA4/2020/67, a été diffusée par la DGS en date du 17 avril 2020

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.

### Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007

La conformité est résumée dans le tableau ci-dessous :

#### 3.2.7

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	191	0	100%
Physico-chimique	62	0	100%

## 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.

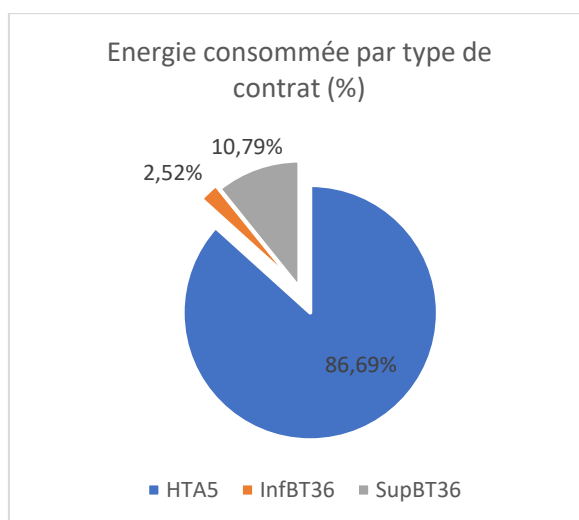
### La consommation électrique

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

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)					
Commune	Site	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
AGDE	AGDE Réservoir SBL Saint-Loup	1 383	2 056	2 639	28,4%
BALARUC-LE-VIEUX	BALARUC-LE-VIEUX QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Le Rech	- 2 024	- 1 565	- 359	- 77,1%
BALARUC-LE-VIEUX	BALARUC-LE-VIEUX Réservoir 15000	-	-	1 124	0,0%
BOUZIGUES	BOUZIGUES QSECTO Les Mas (secours)	114	247	164	- 33,6%
BOUZIGUES	BOUZIGUES Réservoir+Surpresseur La Clavade	21 825	22 156	21 165	- 4,5%
COURNONSEC	COURNONSEC Pompage ST Martin	602 079	526 901	481 431	- 8,6%
COURNONSEC	COURNONSEC Reprise les Ecoles	64 506	62 523	65 405	4,6%
COURNONSEC	COURNONSEC Réservoir neuf	1 953	809	787	- 2,7%
COURNONSEC	COURNONSEC Réservoir vieux	2 383	709	1 207	70,2%
COURNONSEC	COURNONSEC Surpresseur Maréchal	6 510	7 692	5 643	- 26,6%
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Condamines	- 24	79	69	- 12,7%
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO La Tuilerie	- 99	37	- 36	- 197,3%
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Plan de Croix	- 116	0	0	0,0%
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Sainte Cécile	129	124	122	- 1,6%
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Réservoir Sainte Cécile 4500	517	4 638	13 230	185,3%
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Surpresseur la Taillade	24 850	32 897	25 581	- 22,2%
FABRÈGUES	FABRÈGUES QSECTO Qm Coulazou	101	118	111	- 5,9%
FABRÈGUES	FABRÈGUES QSECTO Route de Vic	166	168	266	58,3%
FABRÈGUES	FABRÈGUES Réservoir 10 000 m³	1 209	2 946	1 381	- 53,1%
FABRÈGUES	FABRÈGUES Réservoir A9 500 m³	21	115	117	1,7%
FABRÈGUES	FABRÈGUES UTEP Georges Debaille	1 133 542	1 255 498	1 263 349	0,6%
FLORENSAC	FLORENSAC Barrage Bladier Ricard	6 962	4 269	6 451	51,1%
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	5 493 152	4 782 216	5 190 060	8,5%
GIGEAN	GIGEAN QSECTO 1Route de Poussan	165	487	236	- 51,5%
GIGEAN	GIGEAN QSECTO Cave Coopérative	1	- 2	95	-4 850,0%
GIGEAN	GIGEAN Réservoir surpresseur	7 370	7 864	- 30 099	- 482,7%

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)					
Commune	Site	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
LAVÉRUNE	LAVÉRUNE QSECTO Chemins des Romains	109	134	132	- 1,5%
LAVÉRUNE	LAVÉRUNE QSECTO Mas de Lepot	75	83	83	0,0%
LOUPIAN	LOUPIAN Reprise RD 613	106 710	112 639	108 873	- 3,3%
LOUPIAN	LOUPIAN Reprise Villeveyrac	148 033	158 947	136 065	- 14,4%
LOUPIAN	LOUPIAN Réservoir la guarrique	-	525	4 461	749,7%
LOUPIAN	LOUPIAN Réservoir sur Tour	570	865	1 362	57,5%
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO La Gare	110	126	123	- 2,4%
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Lagunage Onglous	0	-	-	0,0%
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Route de Sète	137	160	139	- 13,1%
MARSEILLAN	MARSEILLAN Redresseur Plage	116	103	0	- 100,0%
MARSEILLAN	MARSEILLAN Réservoir	- 684	518	957	84,7%
MÈZE	MÈZE QVEG SBL vers Mèze Village	- 118	37	532	1 337,8%
MIREVAL	MIREVAL QSECTO Vanne électrique	246	253	250	- 1,2%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Chloration+Local électrique	128 506	110 907	96 242	- 13,2%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage Bessilles	6 450	341	220	- 35,5%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir + Surpresseur Ville	46 105	49 386	49 849	0,9%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir Bessilles	1 095	1 521	1 264	- 16,9%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Surpresseur Cave Coopérative	6 993	2 831	3 171	12,0%
MONTBAZIN	MONTBAZIN QSECTO Avenue de Poussan (DN 250)	23	75	76	1,3%
MONTBAZIN	MONTBAZIN Réservoir Surpresseur	8 802	8 926	9 107	2,0%
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER Reprise des lfs	52 078	53 448	45 796	- 14,3%
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER Réservoir Clapissou	361	772	711	- 7,9%
PIGNAN	PIGNAN Cheminée d'équilibre l'Olivet	1 604	2 286	2 388	4,5%
PIGNAN	PIGNAN Forage le Boulidou	134 997	67 994	181 121	166,4%
PIGNAN	PIGNAN Forage l'Olivet	68 112	140 971	19 449	- 86,2%
PIGNAN	PIGNAN QSECTO La Bornière	24	74	75	1,4%
PIGNAN	PIGNAN QSECTO Les Oliviers	97	126	109	- 13,5%
PIGNAN	PIGNAN QSECTO Maison de retraite	92	112	105	- 6,3%
PIGNAN	PIGNAN QSECTO vers Réservoir Village	116	135	128	- 5,2%
PIGNAN	PIGNAN Reprise du Touat	43 896	89 608	19 965	- 77,7%
PIGNAN	PIGNAN Reprise Sainte Cécile	203 680	200 460	168 031	- 16,2%
PIGNAN	PIGNAN Réservoir Gardies	228	757	703	- 7,1%

La consommation d'énergie électrique facturée (kWh)					
Commune	Site	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
PIGNAN	PIGNAN Réservoir le village	126	181	1 126	522,1%
PINET	PINET Forage + Reprise de l'Ornezon	25 972	26 267	21 704	- 17,4%
PINET	PINET Réservoir	641	794	673	- 15,2%
POMÉROLS	POMÉROLS Reprise Pinet	11 700	13 321	15 879	19,2%
POUSSAN	POUSSAN Pompagement Issanka	945 916	998 376	823 128	- 17,6%
POUSSAN	POUSSAN QSECTO Mikenez DN 250	55	128	107	- 16,4%
POUSSAN	POUSSAN QSECTO Route de Gigan DN 250	106	120	116	- 3,3%
POUSSAN	POUSSAN Réservoir Surpresseur	26 454	23 447	12 825	- 45,3%
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Accélérateur les jangles	96 110	96 026	75 620	- 21,3%
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES QSECTO Chemin du Reclus	112	149	121	- 18,8%
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES QSECTO Les Pins	373	323	254	- 21,4%
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Cadelle	791	823	919	11,7%
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS Forage + Reprise de la Lauzette	8 994	8 985	8 955	- 0,3%
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS QSECTO Les Prés	124	136	168	23,5%
SAUSSAN	SAUSSAN QSECTO D27 Route de Saussan	113	112	118	5,4%
SAUSSAN	SAUSSAN Réservoir Surpresseur	7 149	7 252	7 130	- 1,7%
SÈTE	SÈTE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Barrou (secours)	11	- 13	0	- 100,0%
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Plagette	408	490	439	- 10,4%
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Villeroy	27	106	143	34,9%
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka ZI	3	- 6	415	-7 016,7%
SÈTE	SETE Vanne électrique Dorade	- 127	426	452	6,1%
SÈTE	SETE Vanne électrique plagette	949	1 061	-	- 100,0%
SÈTE	SETE Vanne électrique pointe courte	124	138	124	- 10,1%
VIAS	VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m <sup>3</sup>	75 776	70 865	63 483	- 10,4%
VIAS	VIAS POMPAGE Forage F4 Général (hors forage)	-	1 840	3 388	84,1%
VIAS	VIAS POMPAGE Forage+Réservoir+Chloration village	96 340	96 372	91 638	- 4,9%
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE QAEG SIEAP Frontignan vers SBL+ Vanne électrique poule d'eau	6	- 1	41	-4 200,0%
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE Réservoir	9	- 239	- 252	5,4%
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC POMPAGE+Surpresseur Bâche Jolimont	12 749	7 408	7 883	6,4%
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC QSECTO République	1 019	82	74	- 9,8%
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC Réservoir	306	303	328	8,3%
<b>Total</b>		<b>9 637 574</b>	<b>9 073 374</b>	<b>9 038 625</b>	<b>- 0,4%</b>



### La consommation de produits de traitement

3.3.2 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	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Chaux éteinte (T)	12,48	13,8	15	8,7%
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Chlore gazeux (kg)	1 285	1 617	1 394	- 13,8%
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	CO2 (kg)	29 610	51 300	25 324	- 50,6%
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Lessive de soude (T)	21,32	21,28	10,64	- 50,0%
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Polychlorure d'aluminium (WAC, Aqualenc,...) (T)	42,2	54,12	48,8	- 9,8%
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Polymère (kg)	300	350	370	5,7%
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	Chlore gazeux (kg)	12 964	11 114	12 248	10,2%
MONTAGNAC	MONTAGNAC Chloration+Local électrique	Chlore gazeux (kg)	190	180	180	0,0%
PIGNAN	PIGNAN Forage le Boulidou	Chlore gazeux (kg)	222	120	356	196,7%
PIGNAN	PIGNAN Forage l'Olivet	Chlore gazeux (kg)	136	120	33	- 72,5%
PINET	PINET Forage + Reprise de l'Ornezon	Chlore gazeux (kg)	40	30	35	16,7%
POUSSAN	POUSSAN Pompage Issanka	Chlore gazeux (kg)	250	300	180	- 40,0%

La consommation en produits de traitement est en phase avec les volumes produits.

## Les contrôles réglementaires

3.3.3

Les contrôles réglementaires				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
AGDE	AGDE QVEG SBL vers Agde ZI des 7 Fonts	Equipement électrique	armoie générale BT	06/10/2021
AGDE	AGDE Réservoir SBL Saint-Loup	Equipement électrique	armoie générale BT	12/10/2021
BALARUC-LE-VIEUX	BALARUC-LE-VIEUX Réservoir 15000	Equipement électrique	armoie générale BT	12/11/2021
BOUZIGUES	BOUZIGUES QSECTO Les Mas (secours)	Equipement électrique	armoie générale BT	16/11/2021
BOUZIGUES	BOUZIGUES Réservoir+Surpresseur La Clavade	Equipement électrique	armoie générale BT	01/12/2021
COURNONSEC	COURNONSEC Pompape ST Martin	Detecteur	détecteur fuite de chlore	13/01/2021
COURNONSEC	COURNONSEC Pompape ST Martin	Equipement électrique	armoie générale BT	14/10/2021
COURNONSEC	COURNONSEC Pompape ST Martin	Extincteur	divers génie civil	16/07/2021
COURNONSEC	COURNONSEC Reprise les Ecoles	Equipement électrique	armoie générale BT	07/10/2021
COURNONSEC	COURNONSEC Réservoir neuf	Equipement électrique	armoie générale BT	14/10/2021
COURNONSEC	COURNONSEC Réservoir vieux	Equipement électrique	Télétransmission	14/10/2021
COURNONSEC	COURNONSEC Surpresseur Maréchal	Equipement électrique	armoie générale BT	14/10/2021
COURNONSEC	COURNONSEC Surpresseur Maréchal	Equipement sous pression (épreuve)	anti bélier 2	01/03/2021
COURNONSEC	COURNONSEC Surpresseur Maréchal	Equipement sous pression (inspection)	anti bélier 1	01/03/2021
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO La Tuilerie	Equipement électrique	armoie générale BT	07/10/2021
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Plan de Croix	Equipement électrique	armoie générale BT	07/10/2021
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Ramassol	Equipement électrique	armoie générale BT	07/10/2021
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Sainte Cécile	Equipement électrique	armoie générale BT	07/10/2021
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Réservoir Sainte Cécile 4500	Equipement électrique	armoie générale BT	07/10/2021
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Surpresseur la Taillade	Equipement électrique	armoie générale BT	07/10/2021
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Surpresseur la Taillade	Equipement sous pression (inspection)	anti bélier	19/02/2021
FABRÈGUES	FABREGUES QSECTO Autoroute	Equipement électrique	armoie générale BT	29/09/2021
FABRÈGUES	FABREGUES QSECTO Chemin des Romains DN 250	Equipement électrique	armoie générale BT	29/09/2021
FABRÈGUES	FABREGUES QSECTO Route de Vic	Equipement électrique	armoie générale BT	29/09/2021
FABRÈGUES	FABREGUES Réservoir 10 000 m³	Equipement électrique	armoie générale BT	29/09/2021
FABRÈGUES	FABREGUES Réservoir A9 500 m³	Equipement électrique	armoie générale BT	29/09/2021
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Detecteur	capteur fuite CO2	29/12/2021
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Detecteur	detecteur de fuite chlore \854AIT001	29/12/2021

Les contrôles réglementaires				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Moyen de levage	palant \858_MO005	22/11/2021
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Moyen de levage	palant	22/11/2021
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Moyen de levage	palant \722MIT012-P001	22/11/2021
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Moyen de levage	palant 1	22/11/2021
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Moyen de levage	palant 2	22/11/2021
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Moyen de levage	palant	22/11/2021
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Moyen de levage	palant 1	22/11/2021
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Moyen de levage	palant 2	22/11/2021
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Moyen de levage	palant-3u(3)	22/11/2021
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Moyen de levage	palant	22/11/2021
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	Moyen de levage	palant	22/11/2021
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	Equipement électrique	armoie t1sac4r paratronic	14/10/2021
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	Moyen de levage	monorail de levage chloration	19/11/2021
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	Moyen de levage	palan électrique chloration	19/11/2021
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	Moyen de levage	pont roulant monopoutre	19/11/2021
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	Moyen de levage	palan électrique	19/11/2021
GIGEAN	GIGEAN QSECTO Cave Coopérative	Equipement électrique	armoie générale BT	14/10/2021
GIGEAN	GIGEAN Réservoir surpresseur	Equipement électrique	armoie générale BT	14/10/2021
LAVÉRUNE	LAVÉRUNE QSECTO Chemins des Romains	Equipement électrique	armoie générale BT	29/09/2021
LAVÉRUNE	LAVÉRUNE QSECTO Mas de Lepot	Equipement électrique	armoie générale BT	29/09/2021
LOUPIAN	LOUPIAN Reprise RD 613	Equipement électrique	armoie générale BT	20/10/2021
LOUPIAN	LOUPIAN Reprise Villeveyrac	Equipement électrique	armoie générale BT	20/10/2021
LOUPIAN	LOUPIAN Réservoir sur Tour	Equipement électrique	armoie générale BT	20/10/2021
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO La Gare	Equipement électrique	armoie générale BT	28/09/2021
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Route de Sète	Equipement électrique	armoie générale BT	28/09/2021
MARSEILLAN	MARSEILLAN Redresseur Plage	Equipement électrique	armoie générale BT	28/09/2021
MARSEILLAN	MARSEILLAN Réservoir	Equipement électrique	armoie générale BT	28/09/2021
MÈZE	MÈZE QVEG SBL vers Mèze Village	Equipement électrique	armoie générale BT	19/10/2021
MIREVAL	MIREVAL QSECTO Vanne électrique	Equipement électrique	armoie générale BT	15/11/2021
MONTAGNAC	MONTAGNAC Chloration+Local électrique	Detecteur	détecteur fuite de chlore	27/12/2021
MONTAGNAC	MONTAGNAC Chloration+Local électrique	Detecteur	détecteur fuite de chlore	14/01/2021
MONTAGNAC	MONTAGNAC Chloration+Local électrique	Detecteur	détecteur fuite de chlore	01/07/2021



Les contrôles réglementaires				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
MONTAGNAC	MONTAGNAC Chloration+Local électrique	Equipement électrique	armoie générale BT	05/10/2021
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage	Equipement électrique	armoie générale BT	05/10/2021
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage Bessilles	Equipement électrique	armoie générale BT	05/10/2021
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir + Surpresseur Ville	Equipement électrique	armoie générale BT	05/10/2021
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir Bessilles	Detecteur		21/01/2021
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir Bessilles	Equipement électrique	armoie générale BT	05/10/2021
MONTAGNAC	MONTAGNAC Surpresseur Bessilles	Equipement électrique	armoie générale BT	05/10/2021
MONTAGNAC	MONTAGNAC Surpresseur Cave Coopérative	Equipement électrique	armoie générale BT	05/10/2021
MONTBAZIN	MONTBAZIN QSECTO Avenue de Poussan (DN 250)	Equipement électrique	armoie générale BT	15/11/2021
MONTBAZIN	MONTBAZIN Réservoir Surpresseur	Equipement électrique	armoie générale BT	15/11/2021
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER Reprise des Ifs	Equipement électrique	armoie générale BT	06/10/2021
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER Réservoir Clapissou	Equipement électrique	Télétransmission	06/10/2021
PIGNAN	PIGNAN Cheminée d'équilibre l'Olivet	Equipement électrique	armoie générale BT	06/10/2021
PIGNAN	PIGNAN Forage le Bouldou	Equipement électrique	armoie générale BT	07/10/2021
PIGNAN	PIGNAN Forage l'Olivet	Equipement électrique	armoie générale BT	06/10/2021
PIGNAN	PIGNAN QSECTO La Bornière	Equipement électrique	armoie générale BT	07/10/2021
PIGNAN	PIGNAN QSECTO Les Oliviers	Equipement électrique	armoie générale BT	07/10/2021
PIGNAN	PIGNAN QSECTO Maison de retraite	Equipement électrique	armoie générale BT	06/10/2021
PIGNAN	PIGNAN QSECTO vers Réservoir Village	Equipement électrique	armoie générale BT	06/10/2021
PIGNAN	PIGNAN Reprise du Touat	Detecteur	détecteur fuite de chlore	13/01/2021
PIGNAN	PIGNAN Reprise du Touat	Equipement électrique	armoie générale BT	07/10/2021
PIGNAN	PIGNAN Reprise Sainte Cécile	Equipement électrique	armoie générale BT alim Murviel	06/10/2021
PIGNAN	PIGNAN Réservoir Gardies	Equipement électrique	Télétransmission	07/10/2021
PIGNAN	PIGNAN Réservoir le village	Equipement électrique	armoie générale BT	06/10/2021
PINET	PINET Forage + Reprise de l'Ornezon	Equipement électrique	armoie générale BT	29/09/2021
PINET	PINET Réservoir	Equipement électrique	compteur EDF	29/09/2021
POMÉROLS	POMÉROLS Reprise Pinet	Equipement électrique	armoie générale	30/09/2021
POUSSAN	POUSSAN Pompage Issanka	Detecteur	détecteur de fuite de chlore	13/01/2021
POUSSAN	POUSSAN Pompage Issanka	Detecteur	détecteur de fuite de chlore	23/06/2021
POUSSAN	POUSSAN Pompage Issanka	Equipement électrique	armoie générale BT	30/09/2021
POUSSAN	POUSSAN QSECTO Mikenez DN 250	Equipement électrique	armoie générale BT	30/09/2021
POUSSAN	POUSSAN QSECTO Route de Gigean DN 250	Equipement électrique	armoie générale BT	30/09/2021

Les contrôles réglementaires				
Commune	Site	Type de contrôle	Libellé équipement	Date intervention
POUSSAN	POUSSAN Réservoir Surpresseur	Equipement électrique	armoie générale BT	30/09/2021
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Accelérateur les jangles	Equipement électrique	armoie générale BT	06/10/2021
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES QSECTO Chemin du Reclus	Equipement électrique	armoie générale BT	06/10/2021
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES QSECTO Les Pins	Equipement électrique	armoie générale BT	06/10/2021
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Cadelle	Equipement électrique	armoie générale BT	06/10/2021
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS Forage + Reprise de la Lauzette	Equipement électrique	armoie générale BT	29/09/2021
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS QSECTO Les Prés	Equipement électrique	armoie générale BT	29/09/2021
SAUSSAN	SAUSSAN QSECTO D27 Route de Saussan	Equipement électrique	armoie générale BT	29/09/2021
SAUSSAN	SAUSSAN Réservoir Surpresseur	Equipement électrique	armoie générale BT	29/09/2021
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Plagette	Equipement électrique	compteur EDF	05/10/2021
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Villeroy	Equipement électrique	armoie générale BT	28/09/2021
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka ZI	Equipement électrique	armoie générale BT	28/09/2021
SÈTE	SETE Vanne électrique Dorade	Equipement électrique	Armoire électrique	05/10/2021
SÈTE	SETE Vanne électrique plagette	Equipement électrique	armoie générale BT	05/10/2021
SÈTE	SETE Vanne électrique pointe courte	Equipement électrique	Armoire électrique	05/10/2021
VIAS	VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m <sup>3</sup>	Decteur	règle niveau reservoir	14/01/2021
VIAS	VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m <sup>3</sup>	Decteur	règle niveau reservoir	24/06/2021
VIAS	VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m <sup>3</sup>	Decteur	règle niveau reservoir	27/12/2021
VIAS	VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m <sup>3</sup>	Equipement électrique	armoie électrique lavage	21/09/2021
VIAS	VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m <sup>3</sup>	Equipement électrique	Armoire électrique forages	21/09/2021
VIAS	VIAS POMPAGE Forage F4 Général ( hors forage)	Equipement électrique	Armoire électrique bâtiment +caméra	24/09/2021
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE QAEG SIEAP Frontignan vers SBL+ Vanne électrique poule d'eau	Equipement électrique	Armoire électrique	16/11/2021
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE QSECTO chemin de la Roubine distri réservoir village	Equipement électrique	armoie protection	16/11/2021
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC POMPAGE+Surpresseur Bâche Jolimont	Equipement électrique	armoie générale BT	15/10/2021
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC QSECTO République	Equipement électrique	armoie générale BT	15/10/2021
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC Réservoir	Equipement électrique	armoie générale BT	15/10/2021

## Le nettoyage des réservoirs

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

**3.3.4 Nettoyage des réservoirs**

Commune	Site	Date intervention
AGDE	AGDE Réservoir SBL Saint-Loup	08/03/2021
AGDE	AGDE Réservoir SBL Saint-Loup	11/03/2021
COURNONSEC	COURNONSEC Réservoir neuf	02/04/2021
COURNONSEC	COURNONSEC Réservoir vieux	20/01/2021
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Réservoir Fertalière	01/04/2021
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Réservoir Sainte Cécile 4500	27/09/2021
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Réservoir Sainte Cécile 4500	28/09/2021
FABRÈGUES	FABREGUES Réservoir A9 500 m³	15/04/2021
LOUPIAN	LOUPIAN Réservoir la guarrigue	01/12/2021
LOUPIAN	LOUPIAN Réservoir sur Tour	26/01/2021
LOUPIAN	LOUPIAN Réservoir sur Tour	27/01/2021
MARSEILLAN	MARSEILLAN Réservoir	16/03/2021
MARSEILLAN	MARSEILLAN Réservoir	16/03/2021
MIREVAL	MIREVAL Réservoir	28/10/2021
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir + Surpresseur Ville	03/03/2021
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir + Surpresseur Ville	05/03/2021
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir Bessilles	08/12/2021
MONTBAZIN	MONTBAZIN Réservoir Surpresseur	01/10/2021
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER Réservoir Clapissou	14/10/2021
PIGNAN	PIGNAN Reprise du Touat	20/01/2021
PIGNAN	PIGNAN Réservoir Gardies	24/05/2021
PIGNAN	PIGNAN Réservoir le village	01/04/2021
PINET	PINET Réservoir	21/10/2021
POMÉROLS	POMÉROLS Reprise Pinet	21/01/2021
POUSSAN	POUSSAN Réservoir Surpresseur	07/10/2021
POUSSAN	POUSSAN Réservoir Surpresseur	08/10/2021
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Cadelle	23/03/2021

Nettoyage des réservoirs		
Commune	Site	Date intervention
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Cadelle	07/05/2021
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Gouyronne	07/06/2021
SAUSSAN	SAUSSAN Réservoir Surpresseur	30/09/2021
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE Réservoir	14/01/2021
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE Réservoir	23/09/2021
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC POMPAGE+Surpresseur Bâche Jolimont	13/10/2021
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC Réservoir	23/11/2021
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC Réservoir Bâche 200 m³	04/11/2021

### Les autres interventions sur les installations

3.3.5 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 des tâches de maintenance est la suivante :

Les autres interventions sur les installations				
Commune	Site	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
AGDE	AGDE QVEG SBL vers Agde Camping Agathois	-	1	1
AGDE	AGDE QVEG SBL vers Agde ZI des 7 Fonts	1	3	4
AGDE	AGDE Réservoir SBL Saint-Loup	8	17	25
BALARUC-LE-VIEUX	BALARUC QVEG SBL vers Balaruc Cpt 2 Chênes	-	2	2
BALARUC-LE-VIEUX	BALARUC QVEG SBL vers Balaruc Qm Carrefour	-	1	1
BALARUC-LE-VIEUX	BALARUC-LE-VIEUX Réservoir 15000	8	3	11
BOUZIGUES	BOUZIGUES QSECTO Les Mas (secours)	1	-	1
BOUZIGUES	BOUZIGUES QSECTO Saint Nicolas	-	3	3
BOUZIGUES	BOUZIGUES Réservoir+Surpresseur La Clavade	1	10	11
COURNONSEC	COURNONSEC Pompage ST Martin	20	17	37
COURNONSEC	COURNONSEC Reprise les Ecoles	10	2	12
COURNONSEC	COURNONSEC Réservoir neuf	1	4	5
COURNONSEC	COURNONSEC Réservoir vieux	1	7	8
COURNONSEC	COURNONSEC Surpresseur Maréchal	5	14	19
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO La Tuilerie	2	1	3
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Plan de Croix	1	6	7

Les autres interventions sur les installations				
Commune	Site	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Ramassol	1	-	1
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL QSECTO Sainte Cécile	1	-	1
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Réservoir Fertalière	-	5	5
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Réservoir Sainte Cécile 4500	5	12	17
COURNONTERRAL	COURNONTERRAL Surpresseur la Taillade	6	2	8
FABRÈGUES	FABREGUES QSECTO Autoroute	1	1	2
FABRÈGUES	FABREGUES QSECTO Chemin des Romains DN 250	1	7	8
FABRÈGUES	FABRÈGUES QSECTO Domaine de Mirabeau	1	-	1
FABRÈGUES	FABREGUES QSECTO Qm Coulazou	-	1	1
FABRÈGUES	FABREGUES QSECTO Route de Vic	1	-	1
FABRÈGUES	FABRÈGUES QSECTO rue de la croix d'Arles	1	-	1
FABRÈGUES	FABREGUES Réservoir 10 000 m³	6	3	9
FABRÈGUES	FABREGUES Réservoir A9 500 m³	1	2	3
FABRÈGUES	FABREGUES UTEP Georges Debaille	98	41	139
FLORENSAC	FLORENSAC Barrage Bladier Ricard	1	35	36
FLORENSAC	FLORENSAC QVEG SBL vers Florensac Village (secours)	-	1	1
FLORENSAC	FLORENSAC UTEP Florensac	97	168	265
FRONTIGNAN	FRONTIGNAN QVEG SBL vers Syndicat Frontignan Balaruc	-	1	1
FRONTIGNAN	FRONTIGNAN QVEG ZAC LA PEYRADE	-	1	1
GIGEAN	GIGEAN QSECTO Cave Coopérative	1	4	5
GIGEAN	GIGEAN Réservoir surpresseur	5	7	12
LAVÉRUNE	LAVÉRUNE QSECTO Chemins des Romains	1	1	2
LAVÉRUNE	LAVÉRUNE QSECTO Mas de Lepot	1	1	2
LAVÉRUNE	LAVÉRUNE QSECTO QM Moulin de tourtourel St Jean Védas	-	1	1
LOUPIAN	LOUPIAN Reprise RD 613	1	2	3
LOUPIAN	LOUPIAN Reprise Villeveyrac	4	6	10
LOUPIAN	LOUPIAN Réservoir la guarrigue	-	6	6
LOUPIAN	LOUPIAN Réservoir sur Tour	1	8	9
MARSEILLAN	MARSEILLAN QGC Camping La Grenatière	-	1	1
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Chemin des Pêcheurs	-	1	1
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO La Gare	1	-	1
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Lagunage Onglous	-	1	1

Les autres interventions sur les installations				
Commune	Site	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Promenade de la belle scribote	-	1	1
MARSEILLAN	MARSEILLAN QSECTO Route de Sète	1	12	13
MARSEILLAN	MARSEILLAN Redresseur Plage	1	-	1
MARSEILLAN	MARSEILLAN Réservoir	1	13	14
MÈZE	MÈZE QVEG SBL vers Mèze Lagunage	-	2	2
MÈZE	MÈZE QVEG SBL vers Mèze Village	1	2	3
MIREVAL	MIREVAL QSECTO Vanne électrique	1	3	4
MIREVAL	MIREVAL Réservoir	-	1	1
MONTAGNAC	MONTAGNAC Chloration+Local électrique	4	19	23
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage	3	2	5
MONTAGNAC	MONTAGNAC Forage Bessilles	1	2	3
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir + Surpresseur Ville	4	8	12
MONTAGNAC	MONTAGNAC Réservoir Bessilles	18	7	25
MONTAGNAC	MONTAGNAC Surpresseur Bessilles	1	2	3
MONTAGNAC	MONTAGNAC Surpresseur Cave Coopérative	1	8	9
MONTBAZIN	MONTBAZIN QSECTO Avenue de Poussan (DN 250)	1	2	3
MONTBAZIN	MONTBAZIN Réservoir Surpresseur	6	7	13
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER Reprise des lfs	1	5	6
MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER Réservoir Clapissou	2	5	7
PIGNAN	PIGNAN Cheminée d'équilibre l'Olivet	1	-	1
PIGNAN	PIGNAN FORAGE de mesure Maison de retraite	-	1	1
PIGNAN	PIGNAN Forage le Boulidou	3	15	18
PIGNAN	PIGNAN Forage l'Olivet	3	7	10
PIGNAN	PIGNAN FORAGE Mesure niveau Peyssine	-	1	1
PIGNAN	PIGNAN QSECTO La Bornière	1	1	2
PIGNAN	PIGNAN QSECTO Les Oliviers	1	-	1
PIGNAN	PIGNAN QSECTO Maison de retraite	1	1	2
PIGNAN	PIGNAN QSECTO vers Réservoir Village	1	-	1
PIGNAN	PIGNAN Reprise du Touat	2	7	9
PIGNAN	PIGNAN Reprise Sainte Cécile	15	22	37
PIGNAN	PIGNAN Réservoir Gardies	3	8	11
PIGNAN	PIGNAN Réservoir le village	2	5	7

Les autres interventions sur les installations				
Commune	Site	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
PINET	PINET Forage + Reprise de l'Ornezon	10	11	21
PINET	PINET Réservoir	7	23	30
POMÉROLS	POMÉROLS QVEG Pomérols secours	-	4	4
POMÉROLS	POMÉROLS Reprise Pinet	6	-	6
POUSSAN	POUSSAN Pompage Issanka	10	9	19
POUSSAN	POUSSAN QSECTO Mikenez DN 250	1	1	2
POUSSAN	POUSSAN QSECTO Route de Gigean DN 250	1	4	5
POUSSAN	POUSSAN Réservoir Surpresseur	5	20	25
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Accélérateur les jangles	2	9	11
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES QSECTO Chemin du Reclus	1	3	4
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES QSECTO Les Pins	1	1	2
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Cadelle	1	11	12
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	SAINT-GEORGES-D'ORQUES Réservoir Gouyronne	-	2	2
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS Forage + Reprise de la Lauzette	1	1	2
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS QSECTO Les Prés	1	-	1
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	SAINT-JEAN-DE-VÉDAS QSECTO Mas de Magret	1	3	4
SAUSSAN	SAUSSAN QSECTO D27 Route de Saussan	1	1	2
SAUSSAN	SAUSSAN Réservoir Surpresseur	1	17	18
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau D'Issanka Castellás	-	3	3
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Plagette	1	-	1
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka Villeroy	1	1	2
SÈTE	SETE QVEG SBL vers L'eau d'Issanka ZI	1	1	2
SÈTE	SETE Vanne électrique Dorade	1	-	1
SÈTE	SETE Vanne électrique plagette	1	2	3
SÈTE	SETE Vanne électrique pointe courte	1	5	6
VIAS	VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m³	10	130	140
VIAS	VIAS POMPAGE Forage F4 Général (hors forage)	1	1	2
VIAS	VIAS POMPAGE Forage+Réservoir+Chloration village	3	23	26
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE QAEG SIEAP Frontignan vers SBL+ Vanne électrique poule d'eau	1	2	3
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE QSECTO chemin de la Roubine distri réservoir village	1	3	4
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE QSECTO Les Aresquiers	-	3	3

Les autres interventions sur les installations				
Commune	Site	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
VIC-LA-GARDIOLE	VIC-LA-GARDIOLE Réservoir	-	8	8
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC POMPAGE+Surpresseur Bâche Jolimont	2	7	9
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC QSECTO République	1	7	8
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC Réservoir	2	10	12
VILLEVEYRAC	VILLEVEYRAC Réservoir Bâche 200 m³	-	3	3

### Les interventions sur le réseau de distribution

#### 3.3.6 • 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	2020	2021	N/N-1 (%)
Accessoires	créés	18	11	-38,9%
Accessoires	renouvelés	39	15	-61,5%
Accessoires	supprimés	6	5	-16,7%
Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable	dans le cadre du service	215	250	16,3%
Branchements	créés	214	153	-28,5%
Branchements	modifiés	181	221	22,1%
Branchements	renouvelés	151	136	-9,9%
Branchements	supprimés	18	28	55,6%
Compteurs	déposés	54	36	-33,3%
Compteurs	posés	1221	907	-25,7%
Compteurs	remplacés	674	493	-26,9%
Devis métrés	réalisés	321	374	16,5%
Enquêtes	Clientèle	3144	4311	37,1%
Fermetures d'eau	à la demande du client	20	41	105,0%
Fermetures d'eau	autres	25	10	-60,0%
Eléments de réseau	mis à niveau	53	58	9,4%
Remise en eau	sur le réseau	324	560	72,8%
Réparations	fuite sur accessoire réseau	37	36	-2,7%
Réparations	fuite sur branchement	245	343	40,0%
Réparations	fuite sur réseau de distribution	68	75	10,3%
Autres		9 718	14 057	44,6%

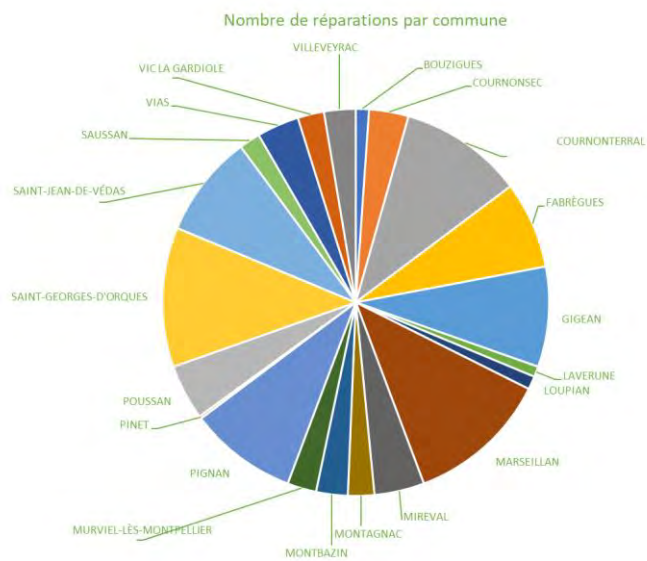


Les interventions sur le réseau de distribution				
Indicateur	Type d'intervention	2020	2021	N/N-1 (%)
Total actes		16 746	22 120	32,1%

Les interventions sur le réseau de distribution - radiorelève et télérelève				
Indicateur	Type d'intervention	2020	2021	N/N-1 (%)
Télérelèves	Posées	2239	1455	-35,0%
Télérelèves	Renouvelées	907	1172	29,2%
Télérelèves	Supprimées	1	1	0,0%

Le tableau ci-dessous précise le nombre de réparations et de suppressions par commune.

Détail réparations et suppressions par commune 2021							
Communes	Réparations fuites sur réseau	Réparations fuites sur branchements	Réparations accessoires réseau	Total réparations	Suppressions branchements	Suppressions accessoires réseau	TOTAL suppressions
BOUZIGUES	1	2	2	5	0	1	1
COURNONSEC	3	11	1	15	1	0	1
COURNONTERRAL	4	39	4	47	3	0	3
FABRÈGUES	8	23	2	33	2	0	2
GIGEAN	7	30	1	38	0	0	0
LAVERUNE	0	1	3	4	0	0	0
LOUPIAN	1	4	0	5	0	0	0
MARSEILLAN	16	37	1	54	3	1	4
MIREVAL	3	16	0	19	2	0	2
MONTAGNAC	1	8	1	10	1	0	1
MONTBAZIN	3	8	1	12	1	0	1
MURVIEL-LÈS-MONTELLIER	0	10	1	11	0	0	0
PIGNAN	2	35	4	41	6	1	7
PINET	0	1	0	1	0	1	1
POUSSAN	4	17	0	21	0	0	0
SAINT-GEORGES-D'ORQUES	4	40	9	53	4	0	4
SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	5	33	1	39	1	0	1
SAUSSAN	4	3	1	8	0	0	0
VIAS	3	12	1	16	4	1	5
VIC LA GARDIOLE	3	5	2	10	0	0	0
VILLEVEYRAC	3	8	1	12	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>343</b>	<b>36</b>	<b>454</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>33</b>



## La recherche des fuites

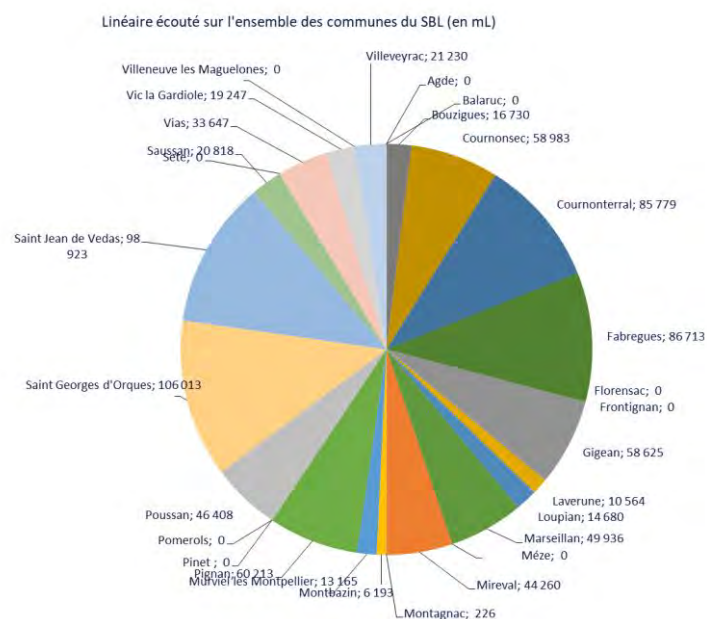
Le tableau ci-après détaille le linéaire de réseau ayant fait l'objet d'une campagne de recherche de fuites :

3.3.7

La recherche des fuites			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau ausculté (ml)	649 130	852 353	31,3%

Le tableau ci-dessous précise les linéaires de recherche par commune, sous traités et in-traités, ainsi que le nombre de fuites trouvées.

Recherche de fuites 2021										
Communes	Linéaire par commune	Linéaire écouté en intraitance en ml	Linéaire écouté en sous traitance en ml	Total linéaire écouté en ml	%réseau écouté par commune	Nombre de fuites trouvées intraitance			Nombre de fuites trouvées sous-traitant	Total fuites trouvées
						Branchements	Canalisations	Accès aux réseaux		
Agde	12 119	0	0	0	0,0%	0	0	0	0	0
Balaruc	6 402	0	0	0	0,0%	0	0	0	0	0
Bouzigues	19 322	0	16 730	16 730	86,6%	3	0	2	0	5
Coumarsec	27 754	0	58 983	58 983	212,5%	12	2	1	0	15
Courmontard	40 375	0	85 779	85 779	212,5%	46	2	3	0	51
Fabriques	54 391	0	86 713	86 713	159,4%	25	3	1	0	29
Florissac	11 911	0	0	0	0,0%	0	0	0	0	0
Frontignan	2 243	0	0	0	0,0%	0	0	0	0	0
Gigean	39 598	0	58 625	58 625	148,1%	20	2	0	0	22
Laverune	24 823	0	10 564	10 564	42,6%	0	1	2	0	3
Loupian	30 842	0	14 680	14 680	47,6%	7	0	0	0	7
Marsillan	98 958	0	49 936	49 936	50,5%	29	10	0	0	39
Mize	13 035	0	0	0	0,0%	0	0	0	0	0
Mireval	20 799	0	44 260	44 260	212,8%	10	2	2	0	14
Montagnac	33 417	0	226	226	0,7%	2	0	1	0	3
Montbazin	16 760	0	6 193	6 193	37,0%	3	2		0	5
Murviel les Montpellier	16 651	0	13 165	13 165	79,1%	7			0	7
Pignan	56 057	0	60 213	60 213	107,3%	24	2	2	0	28
Pinet	18 314	0	0	0	0,0%	0	0	0	0	0
Pomerols	3 670	0	0	0	0,0%	0	0	0	0	0
Pousan	44 112	0	46 408	46 408	105,2%	15	0	0	0	15
Saint-Georges d'Orques	37 793	0	106 013	106 013	280,5%	25	4	2	0	31
Saint-Jean-de-Vedas	81 377	0	98 923	98 923	121,6%	22	2		0	24
Sausson	15 989	0	20 818	20 818	130,2%	2	4	0	0	6
Solt	18 411	0	0	0	0,0%	0	0	0	0	0
Vias	38 486	0	33 647	33 647	87,4%	10	2	0	0	12
Vic-la-Gardiole	31 889	0	19 247	19 247	60,4%	3	1	0	0	4
Villeneuve-les-Maguelones	2 502	0	0	0	0,0%	0	0	0	0	0
Villevieuc	33 642	0	21 230	21 230	63,1%	6	2	3	0	11
<b>TOTAL</b>	<b>851 880</b>	<b>0</b>	<b>852 353</b>	<b>852 353</b>	<b>0,0%</b>	<b>271</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>331</b>



### Les interventions en astreinte

#### 3.3.8

Les interventions en astreinte sur le réseau			
Désignation	2020	2021	Variation N/N-1
Les interventions sur le réseau	242	249	2,9%

## 3.4 Le bilan de la relation client

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

### Le nombre de clients

Pour rappel : Un **client** correspond à un compte client. Un compte client peut avoir plusieurs points de service (ou compteur) sur la même facture. A ce titre, il peut payer plusieurs abonnements.

Les tableaux ci-dessous donnent les nombres de clients actifs au 31/12/2021 par type pour chaque commune desservie.

Le nombre de clients				
Désignation	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	45 000	45 858	46 568	1,5%
Collectivités	886	941	968	2,9%
Professionnels	1 434	1 624	1 808	11,3%
Total	47 320	48 423	49 344	1,9%

Le nombre de clients				
BOUZIGUES	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	1 035	1 043	1 054	1,1%
Collectivités	21	22	24	9,1%
Professionnels	35	45	51	13,3%
Total	1 091	1 110	1 129	1,7%

COURNONSEC				
	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	1 278	1 300	1 314	1,1%
Collectivités	26	31	30	- 3,2%
Professionnels	44	45	53	17,8%
Total	1 348	1 376	1 397	1,5%

COURNONTERRAL				
	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	2 728	2 799	2 866	2,4%
Collectivités	42	45	46	2,2%
Professionnels	55	57	73	28,1%
Total	2 825	2 901	2 985	2,9%

FABRÈGUES	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	2 730	2 768	2 837	2,5%
Collectivités	58	66	67	1,5%
Professionnels	82	91	96	5,5%
Total	2 870	2 925	3 000	2,6%

GIGEAN	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	2 524	2 587	2 579	- 0,3%
Collectivités	42	43	44	2,3%
Professionnels	91	93	102	9,7%
Total	2 657	2 723	2 725	0,1%

LAVÉRUNE	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	1 241	1 251	1 265	1,1%
Collectivités	30	32	32	0,0%
Professionnels	46	51	58	13,7%
Total	1 317	1 334	1 355	1,6%

LOUPIAN	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	1 170	1 173	1 167	- 0,5%
Collectivités	25	26	30	15,4%
Professionnels	38	47	52	10,6%
Total	1 233	1 246	1 249	0,2%

MARSEILLAN	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	8 585	8 652	8 732	0,9%
Collectivités	97	103	115	11,7%
Professionnels	247	275	296	7,6%
Total	8 929	9 030	9 143	1,3%

MIREVAL	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	1 309	1 320	1 334	1,1%
Collectivités	6	6	7	16,7%
Professionnels	23	25	25	0,0%

MIREVAL	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Total	1 338	1 351	1 366	1,1%

MONTAGNAC	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	1 952	2 023	2 032	0,4%
Collectivités	83	98	95	- 3,1%
Professionnels	54	54	64	18,5%
Total	2 089	2 175	2 191	0,7%

MONTBAZIN	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	1 141	1 155	1 160	0,4%
Collectivités	24	24	25	4,2%
Professionnels	16	17	19	11,8%
Total	1 181	1 196	1 204	0,7%

MURVIEL-LÈS-MONTELLIER	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	729	757	797	5,3%
Collectivités	23	24	23	- 4,2%
Professionnels	5	7	15	114,3%
Total	757	788	835	6,0%

PIGNAN	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	3 006	3 067	3 147	2,6%
Collectivités	63	62	64	3,2%
Professionnels	60	62	104	67,7%
Total	3 129	3 191	3 315	3,9%

PINET	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	869	895	938	4,8%
Collectivités	22	23	22	- 4,3%
Professionnels	11	14	12	- 14,3%
Total	902	932	972	4,3%

POUSSAN	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	2 301	2 394	2 445	2,1%
Collectivités	21	21	25	19,0%
Professionnels	73	90	96	6,7%
Total	2 395	2 505	2 566	2,4%

SAINT-GEORGES-D'ORQUES	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	2 443	2 491	2 491	0,0%
Collectivités	55	60	59	- 1,7%
Professionnels	72	75	79	5,3%
Total	2 570	2 626	2 629	0,1%

SAINT-JEAN-DE-VÉDAS	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	4 239	4 309	4 421	2,6%
Collectivités	89	100	100	0,0%
Professionnels	302	360	376	4,4%
Total	4 630	4 769	4 897	2,7%

SAUSSAN	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	696	739	787	6,5%
Collectivités	14	14	14	0,0%
Professionnels	14	16	20	25,0%
Total	724	769	821	6,8%

VIAS	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	2 523	2 596	2 627	1,2%
Collectivités	87	83	88	6,0%
Professionnels	74	92	105	14,1%
Total	2 684	2 771	2 820	1,8%

VIC-LA-GARDIOLE	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	879	893	916	2,6%
Collectivités	33	33	33	0,0%
Professionnels	56	71	71	0,0%
Total	968	997	1 020	2,3%



VILLEVEYRAC	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Particuliers	1 622	1 646	1 659	0,8%
Collectivités	25	25	25	0,0%
Professionnels	36	37	41	10,8%
Total	1 683	1 708	1 725	1,0%

### Les volumes vendus

Les volumes vendus, décomposés par famille de consommateurs, sont les suivants.

#### 3.4.2 Volumes vendus (m<sup>3</sup>)

	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	5 970 905	6 078 116	5 902 216	6 229 481	5,5%
Total des volumes vendus	16 735 960	18 210 128	15 907 032	17 511 456	10,1%
Volumes vendus aux autres clients	10 765 055	12 132 012	10 004 816	11 281 975	12,8%

BOUZIGUES	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	101 969	98 849	95 555	101 527	6,2%
Volumes vendus aux collectivités	2 703	1 699	2 918	1 949	- 33,2%
Volumes vendus aux professionnels	6 717	6 826	9 277	8 207	- 11,5%
Total des volumes vendus	111 389	107 374	107 750	111 683	3,6%

COURNONSEC	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	150 522	150 803	171 673	140 417	- 18,2%
Volumes vendus aux collectivités	19 987	10 505	16 680	17 363	4,1%
Volumes vendus aux professionnels	23 903	30 584	27 350	22 768	- 16,8%
Total des volumes vendus	194 412	191 892	215 703	180 548	- 16,3%

COURNONTERRAL	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	283 774	285 636	302 447	313 113	3,5%
Volumes vendus aux collectivités	15 321	10 030	8 971	17 243	92,2%
Volumes vendus aux professionnels	35 454	34 546	48 341	34 543	- 28,5%
Total des volumes vendus	334 548	330 212	359 758	364 899	1,4%

<b>FABRÈGUES</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	317 576	305 627	299 990	305 485	1,8%
Volumes vendus aux collectivités	10 835	15 440	13 980	11 876	- 15,1%
Volumes vendus aux professionnels	51 973	55 433	56 813	82 085	44,5%
<b>Total des volumes vendus</b>	<b>380 384</b>	<b>376 500</b>	<b>370 783</b>	<b>399 446</b>	<b>7,7%</b>

<b>GIGEAN</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	269 749	268 014	258 615	276 524	6,9%
Volumes vendus aux collectivités	14 405	20 777	16 670	31 755	90,5%
Volumes vendus aux professionnels	85 577	142 476	85 588	101 504	18,6%
<b>Total des volumes vendus</b>	<b>369 731</b>	<b>431 267</b>	<b>360 874</b>	<b>409 783</b>	<b>13,6%</b>

<b>LAVÉRUNE</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	136 153	127 763	137 866	139 112	0,9%
Volumes vendus aux collectivités	6 398	8 149	6 699	11 996	79,1%
Volumes vendus aux professionnels	25 317	32 738	25 005	33 563	34,2%
<b>Total des volumes vendus</b>	<b>167 868</b>	<b>168 650</b>	<b>169 570</b>	<b>184 671</b>	<b>8,9%</b>

<b>LOUPIAN</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	97 567	101 011	113 211	113 400	0,2%
Volumes vendus aux collectivités	12 183	12 024	10 031	11 269	12,3%
Volumes vendus aux professionnels	11 906	14 839	16 071	27 089	68,6%
<b>Total des volumes vendus</b>	<b>121 656</b>	<b>127 874</b>	<b>139 313</b>	<b>151 758</b>	<b>8,9%</b>

<b>MARSEILLAN</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	608 947	549 775	545 940	543 671	- 0,4%
Volumes vendus aux collectivités	52 253	43 100	39 499	49 011	24,1%
Volumes vendus aux professionnels	242 762	320 336	252 888	314 508	24,4%
<b>Total des volumes vendus</b>	<b>903 962</b>	<b>913 211</b>	<b>838 327</b>	<b>907 190</b>	<b>8,2%</b>

<b>MIREVAL</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	118 950	113 725	121 874	124 590	2,2%
Volumes vendus aux collectivités	5 289	15 602	3 905	6 601	69,0%
Volumes vendus aux professionnels	12 123	14 251	17 100	29 207	70,8%

MIREVAL	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Total des volumes vendus	136 362	143 578	142 879	160 398	12,3%

MONTAGNAC	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	147 666	165 897	165 423	160 432	- 3,0%
Volumes vendus aux collectivités	15 547	8 826	14 594	15 699	7,6%
Volumes vendus aux professionnels	28 136	41 406	12 084	20 153	66,8%
Total des volumes vendus	191 349	216 129	192 101	196 284	2,2%

MONTBAZIN	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	119 848	114 698	118 099	122 792	4,0%
Volumes vendus aux collectivités	3 805	7 018	5 170	6 209	20,1%
Volumes vendus aux professionnels	1 076	1 679	1 588	2 898	82,5%
Total des volumes vendus	124 729	123 395	124 857	131 899	5,6%

MURVIEL-LÈS-MONTPPELLIER	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	75 038	72 872	79 302	81 774	3,1%
Volumes vendus aux collectivités	2 898	5 194	4 309	3 200	- 25,7%
Volumes vendus aux professionnels	7 425	5 072	5 735	5 645	- 1,6%
Total des volumes vendus	85 361	83 138	89 346	90 619	1,4%

PIGNAN	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	300 685	337 526	351 011	356 523	1,6%
Volumes vendus aux collectivités	29 781	14 608	19 543	15 945	- 18,4%
Volumes vendus aux professionnels	37 857	42 454	47 186	51 587	9,3%
Total des volumes vendus	368 323	394 588	417 740	424 055	1,5%

PINET	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	85 719	81 913	82 287	85 851	4,3%
Volumes vendus aux collectivités	1 542	2 873	3 736	2 517	- 32,6%
Volumes vendus aux professionnels	4 064	4 235	12 958	9 881	- 23,7%
Total des volumes vendus	91 325	89 021	98 981	98 249	- 0,7%

<b>POUSSAN</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	255 195	246 207	251 538	263 416	4,7%
Volumes vendus aux collectivités	6 881	10 477	7 820	14 839	89,8%
Volumes vendus aux professionnels	59 392	35 098	36 196	43 645	20,6%
<b>Total des volumes vendus</b>	<b>321 468</b>	<b>291 782</b>	<b>295 554</b>	<b>321 901</b>	<b>8,9%</b>

<b>SAINT-GEORGES-D'ORQUES</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	262 168	327 399	298 591	277 182	- 7,2%
Volumes vendus aux collectivités	17 269	13 282	13 832	18 402	33,0%
Volumes vendus aux professionnels	145 531	20 052	30 430	36 881	21,2%
<b>Total des volumes vendus</b>	<b>424 968</b>	<b>360 733</b>	<b>342 854</b>	<b>332 465</b>	<b>- 3,0%</b>

<b>SAINT-JEAN-DE-VÉDAS</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	572 344	611 147	612 741	664 431	8,4%
Volumes vendus aux collectivités	46 845	61 317	30 961	40 467	30,7%
Volumes vendus aux professionnels	160 423	182 162	168 859	205 839	21,9%
<b>Total des volumes vendus</b>	<b>779 613</b>	<b>854 626</b>	<b>812 561</b>	<b>910 737</b>	<b>12,1%</b>

<b>SAUSSAN</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	76 849	73 154	81 267	82 751	1,8%
Volumes vendus aux collectivités	6 303	3 923	1 376	1 960	42,4%
Volumes vendus aux professionnels	6 817	- 2 592	630	2 632	317,8%
<b>Total des volumes vendus</b>	<b>89 969</b>	<b>74 485</b>	<b>83 273</b>	<b>87 343</b>	<b>4,9%</b>

<b>VIAS</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	249 255	233 255	226 131	221 534	- 2,0%
Volumes vendus aux collectivités	10 836	16 606	12 630	5 212	- 58,7%
Volumes vendus aux professionnels	41 393	55 549	50 362	81 689	62,2%
<b>Total des volumes vendus</b>	<b>301 484</b>	<b>305 410</b>	<b>289 123</b>	<b>308 435</b>	<b>6,7%</b>

<b>VIC-LA-GARDIOLE</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>N/N-1 (%)</b>
Volumes vendus aux particuliers	241 468	215 494	198 288	185 080	- 6,7%
Volumes vendus aux collectivités	7 662	7 691	6 923	7 686	11,0%
Volumes vendus aux professionnels	37 471	28 261	41 325	51 133	23,7%

VIC-LA-GARDIOLE	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Total des volumes vendus	286 601	251 446	246 537	243 899	- 1,1%

VILLEVEYRAC	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Volumes vendus aux particuliers	157 822	173 678	171 320	172 982	1,0%
Volumes vendus aux collectivités	3 231	7 350	3 910	6 944	77,6%
Volumes vendus aux professionnels	24 350	61 779	29 102	33 293	14,4%
Total des volumes vendus	185 403	242 807	204 332	213 219	4,3%

Le tableau suivant résume les volumes vendus (hors dégrèvement) par commune avec 4 ans d'historique.

Evolution des volumes facturés (hors dégrèvement)					
Collectivités	M³ année 2017	M³ année 2018	M³ année 2019	M³ année 2020	M³ année 2021
Bouzigues	122 133	111 389	107 374	107 750	94 854
Coumonsec	213 108	194 412	191 892	215 703	180 548
Coumonterral	374 360	334 548	330 211	359 758	364 899
Fabrègues	365 255	380 384	376 500	370 783	399 446
Gigean	367 402	369 731	431 267	360 874	409 783
Laverune	179 665	167 868	168 650	169 570	184 671
Loupian	121 481	121 656	127 874	139 313	151 758
Marseillan	738 622	903 962	913 211	838 327	907 190
Mireval	132 154	136 362	143 578	142 879	160 398
Montagnac	191 681	191 349	216 129	192 101	196 284
Montbazin	125 925	124 729	123 395	124 857	131 899
Murviel les Montpellier	86 306	85 361	83 138	89 346	90 619
Pignan	381 267	368 323	394 588	417 740	424 055
Pinet	97 745	91 325	89 021	98 981	98 249
Poussan	294 920	321 468	291 782	295 554	321 901
Saussan	79 675	89 969	74 485	83 273	87 343
St Georges d'Orques	390 510	424 968	360 733	342 854	332 465
St Jean de Védas	804 612	779 613	854 625	812 561	910 737
Vias	309 867	301 484	305 409	289 123	333 436
Vic la Gardiole	239 323	286 601	251 446	246 537	243 899
Villeveyrac	197 247	185 403	242 807	204 332	213 219
<b>Sous-total</b>	<b>5 813 258</b>	<b>5 970 905</b>	<b>6 078 116</b>	<b>5 902 216</b>	<b>6 237 653</b>
Ventes en gros	11 767 421	10 765 055	12 132 012	10 004 816	11 281 975
<b>Total</b>	<b>17 580 679</b>	<b>16 735 960</b>	<b>18 210 128</b>	<b>15 907 032</b>	<b>17 519 628</b>

## La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre Multicanal, basé à Béziers, 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 ...

3.4.3 Un service spécifique de traitement de courriers permet de répondre à l'ensemble des demandes écrites.

Typologie des contacts	
Désignation	Nombre de contacts
Téléphone	21 894
Courrier	2 434
Internet	4 011
Visite en agence	2 502
<b>Total</b>	<b>30 841</b>

## Les principaux motifs de dossiers clients

3.4.4

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	4 909	-
Facturation	1 070	734
Règlement/Encaissement	2 223	452
Prestation et travaux	614	-
Information	13 326	-
Dépose d'index	76	-
Technique eau	1 204	1 204
<b>Total</b>	<b>23 422</b>	<b>2 390</b>

3.4.5

## L'activité de gestion clients

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

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

Ces moyens 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	2020	2021	N/N-1 (%)
Nombre de relevés de compteurs	1 832	2 092	14,2%
Nombre d'abonnés mensualisés	25 285	26 313	4,1%
Nombre d'abonnés prélevés	6 501	6 822	4,9%
Nombre d'échéanciers	636	703	10,5%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	100 000	104 562	4,6%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	3 950	4 540	14,9%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	2 068	2 274	10,0%
Nombre total de factures comptabilisées	106 018	111 376	5,1%

### La relation clients

#### 3.4.6

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

La relation clients					
Désignation	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Taux de prise d'appel au CRC	77,5	87,4	84,5	84,2-	- 100,0%
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	Oui	Oui	-
Nombre de réclamations écrites FP2E	473	305	343	337	- 1,7%
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	10,1	6,4	7,1	6,8	- 3,6%
Nombre de dossiers arrivée client traités dans les délais sans pose compteur	1 534	982	1 004	832-	- 100,0%
Nombre d'arrivées clients dans la période	1 624	1 106	1 072	885	- 17,4%
Taux de respect du délai d'ouverture maximal	94,5	88,8	93,7	94	- 100,0%

#### 3.4.7

### L'encaissement et le recouvrement

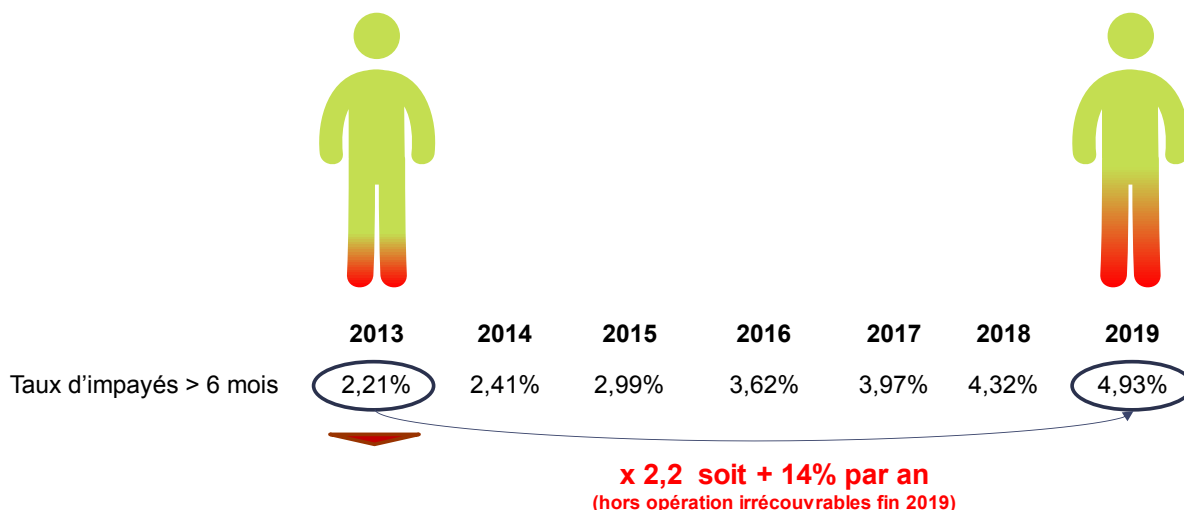
Composée d'un service administratif et de professionnels du recouvrement, cette entité interne à SUEZ Eau France travaille en étroite relation avec les services sociaux des communes et des départements.

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. Il se détermine en pourcentage du chiffre d'affaires TTC.

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.

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Délai Paiement client (j)	40,69	30,22	- 25,7%
Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois	1 182 153,75	1 119 687,11	- 5,3%
Créances irrécouvrables (€)	109 757,93	243 729,55	122,1%
Taux de créances irrécouvrables (%)	-	1,24	0,0%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	2,32	1,6	- 31,0%

Depuis 2013, marquée notamment par la promulgation de la loi Brottes, le taux d'impayés clients (eau, assainissement, travaux), défini comme le ratio des créances de plus de 6 mois rapportées au chiffre d'affaires glissant des 12 derniers mois, n'a cessé de progresser au niveau national.



Cette tendance est également observée au niveau du Syndicat du Bas Languedoc avec un montant d'impayés multiplié par 3 par rapport à 2018. Ce montant correspond à 2,3 % du CA en 2019 et reste donc maîtrisé par rapport à la moyenne nationale. L'évolution étant toutefois très mauvaise, les équipes de recouvrement sont extrêmement mobilisées sur le sujet. La méthode a également un peu évolué et le contentieux est déclenché plus tôt pour ne pas laisser perdurer les non paiements.

3.4.8

Ce taux d'impayé est majoritairement concentré sur l'Orée de Montpellier à Saint-Georges d'Orques, qui cumule à lui seul, à la date de rédaction de ce rapport, 1 182 545 € d'impayés, dont 1 117 657 € en procédure judiciaire.

### Le fonds de solidarité

Il s'agit d'un dispositif public de maintien du service public de l'eau et de l'assainissement pour les personnes et les familles en situation de pauvreté et de précarité. Ce dispositif est piloté par les départements.

Le FSL attribue des aides financières ponctuelles et/ou finance des mesures d'accompagnement aux ménages en difficultés. Les aides attribuées couvrent divers domaines liés au logement : l'accès, le maintien et, depuis 2005, les dépenses liées aux impayés d'énergie, d'eau ou de téléphone.



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

Le fonds de solidarité						
Désignation	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1 (%)
Nombre de dossiers FSL	115	79	130	73	93	27,4%
Nombre de demandes d'aide FSL acceptées	88	62	112	54	-	- 100,0%
Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL	1 083,38	1 550,93	-	17,95	-	- 100,0%
Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL	1 026,81	1 470,13	-	17,01	-	- 100,0%
Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période	2 798,8	911,17	-	-	-	0,0%
Montant Total HT "solidarité"	1 026,81	1 470,13	0	17,01	0	- 100,0%
Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m <sup>3</sup> facturé)	0	0	0	0	0	0,0%

SUEZ n'a plus de convention Fonds Solidarité Logement (FSL) avec le département de l'Hérault depuis janvier 2018.

Les montants indiqués après cette date concernent des dossiers antérieurs, le délai de traitement de ces dossiers étant relativement long.

En revanche, même si nous n'avons plus de convention avec le département, celui-ci continue à fournir des aides au titre du FSL ce qui explique que nous mentionnons des dossiers FSL mais sans abandon de SUEZ Eau France.

### 3.4.9 Les dégrèvements

Les données ci-dessous nous renseignent sur le nombre de dossiers de dégrèvement qui ont été demandés, accordés ainsi que les volumes associés.

Les dégrèvements			
Désignation	2020	2021	N/N-1 (%)
Nombre de demandes acceptées	268	316	17,9%
3.4.10 Nombres de demandes de dégrèvement	269	316	17,5%
Nombres de demandes non couvertes contractuellement	1	-	- 100,0%
Volumes dégrévés (m <sup>3</sup> )	159 125	155 467,5	- 2,3%

### La mesure de la satisfaction client

SUEZ Eau France place le client au centre de ses actions et a ainsi depuis plusieurs d'années mis en place plusieurs dispositifs d'écoute client. Ils ont comme objectifs d'être à la source d'un process d'amélioration continu des services de SUEZ Eau France et ses partenaires :

«J'écoute» => «J'analyse» => «J'agis»...

Depuis 5 ans, l'institut d'études d'opinions IFOP accompagne SUEZ pour la réalisation du baromètre de satisfaction annuel.

Les résultats de cette étude permettent à SUEZ Eau France de :

- Identifier les leviers de satisfaction pour valoriser la qualité de service Suez Eau France
- Identifier les causes d'insatisfaction pour définir les priorités d'action et suivre les impacts des plans d'action dans la durée.
- Mesurer l'appétence vers de nouveaux services en développement

> La méthodologie

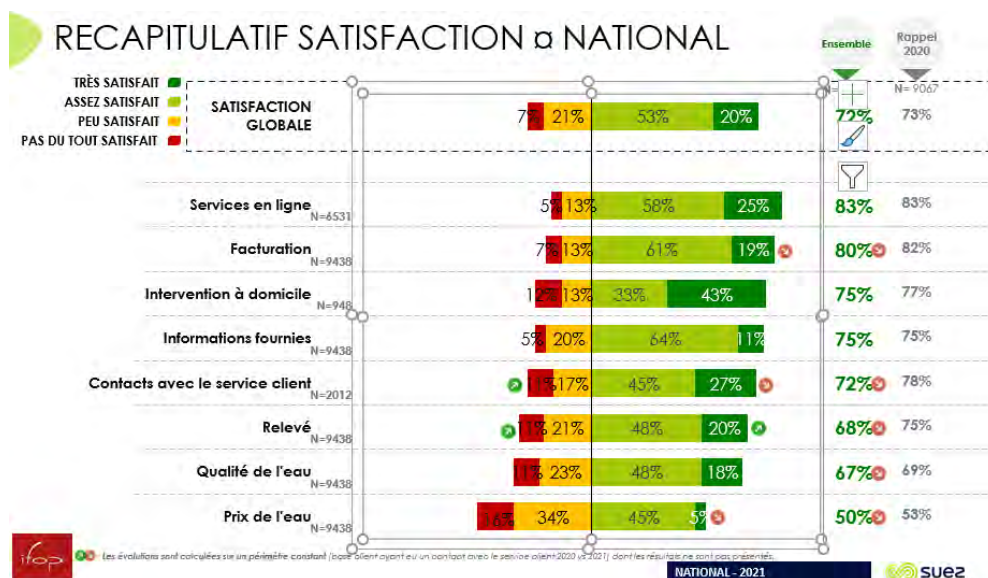
Fin janvier/ début février, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 9 438 clients directs sur les communes desservies par l'activité Eau France de SUEZ. Le panel est composé 2/3 de clients ayant eu un contact (hors relève) et 1/3 de clients silencieux (qui n'ont pas eu de contact avec SUEZ Eau France au cours des 12 derniers mois).

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> Stabilité de la satisfaction clients :

Stabilité de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 72% des clients se déclarent satisfaits (73% en 2020). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

- les services en ligne : satisfaction excellente : 83% (versus 83% en 2020). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.



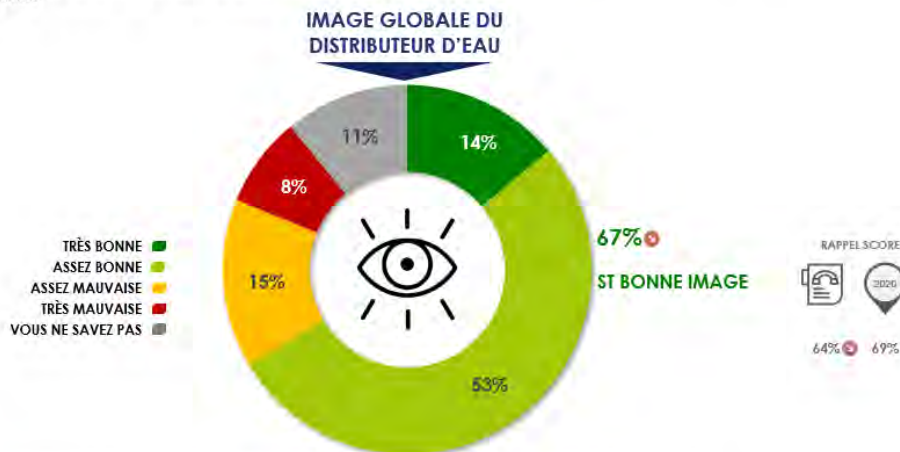
> Une image solide du fournisseur d'eau

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

- efficace,
- et dont l'action est conforme à la mission de services publics

67% des clients ont une bonne image de leur distributeur d'eau, dont 14% de très bonne image : un score en légère baisse par rapport à 2020.

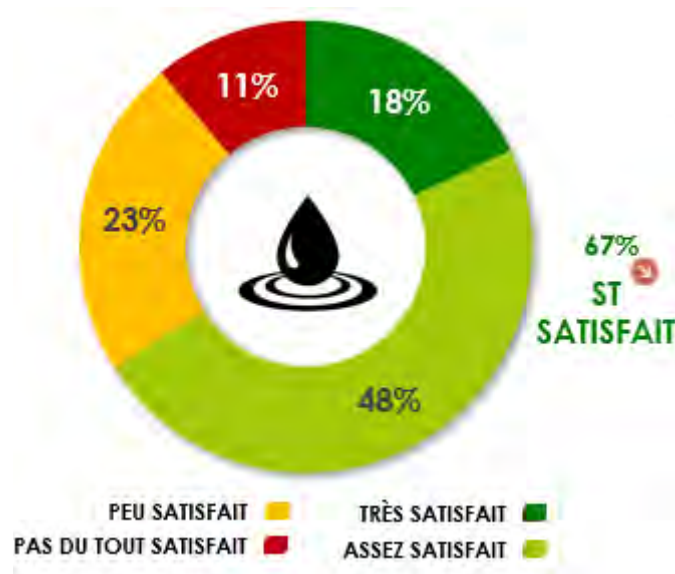
Q2. Concernant votre distributeur d'eau : (Nom du distributeur d'eau) diriez-vous en avoir...  
Base : Ensemble  
N= 9438



L'intention de fidélité à SUEZ reste plutôt forte : 71% des clients envisageraient de rester chez leur distributeur d'eau s'ils avaient la possibilité d'en choisir un autre.

**> Satisfaction liée à la qualité de l'eau**

67% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Un score en légère baisse par rapport à l'année dernière. Néanmoins, le pourcentage de « très satisfaits » reste stable.



**>La relève**

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 63% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 78% de satisfaits pour le relevé à distance via compteur connecté.

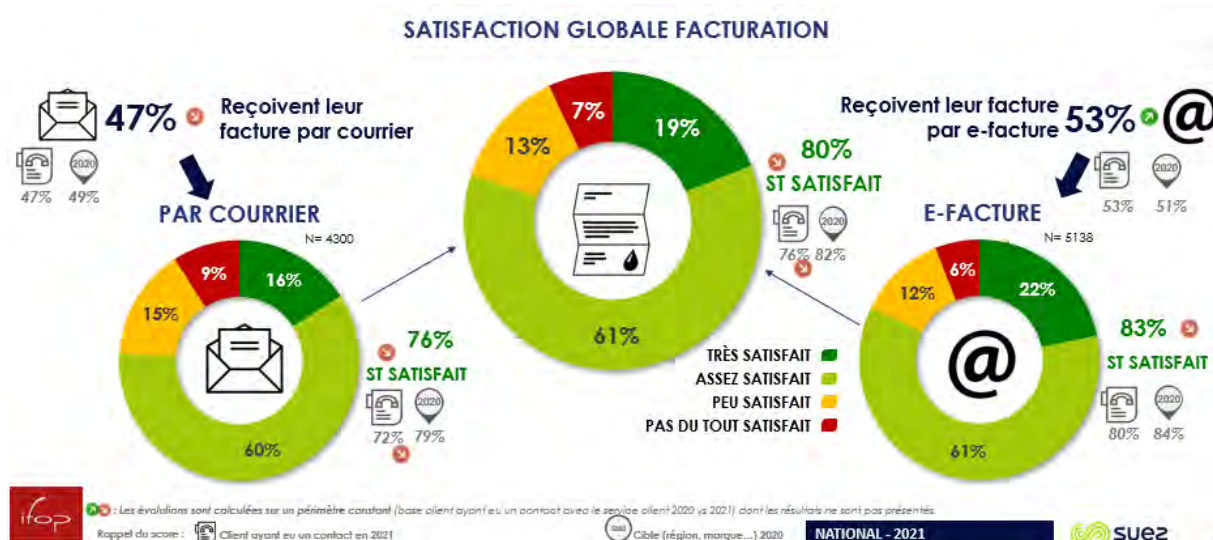
**Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient la fiabilité des relevés : 80% de satisfaction.**

En ce qui concerne la relève à domicile, **la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients : 87% de satisfaction !**

**>Facturation**

Avec 80% de clients satisfaits, **la satisfaction liée à la facturation reste bonne.**

A noter : **une satisfaction plus importante de la facturation par efacture (facture électronique) par rapport à la facturation par courrier (83% versus 76%)**



## Le prix du service de l'eau potable

3.4.1. 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 et un prix au m<sup>3</sup>.


### • LE TARIF

Le tarif	
Détail prix eau	01/01/2022
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	48
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m <sup>3</sup> )	1,108
Taux de la partie fixe du service (%)	26,53%
Prix TTC au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,98129
Prix HT au m <sup>3</sup> pour 120 m <sup>3</sup>	1,878

### • LES COMPOSANTES DU TARIF DE L'EAU

Les composantes du prix de l'eau				
Dénomination	Détail prix eau	01/01/2021	01/01/2022	N+1/N (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement) Contrat	41,01	10	- 75,6%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation) Contrat	0,6951	0,608	- 12,5%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement) Contrat	37,65	38	0,9%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation) Contrat	0,3171	0,5	57,7%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat	0,28	0,28	0,0%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat	0,09	0,09	0,0%
Redevances Tiers	TVA Contrat	0,112	0,1033	- 7,8%

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**



**Eau du Bas Languedoc**

TARIF AU : 1 janvier 2022

**SIMULATION DE FACTURE POUR UNE CONSOMMATION DE 120 M3**

	Quantité	Prix Unitaire	Montant HT
<b>EAU POTABLE</b>			
<b>ABONNEMENT ANNUEL</b>			
Part Délégataire	1	10,00 €	10,00 €
Part Synd Bas Languedoc	1	38,00 €	38,00 €
<b>CONSOMMATION</b>			
Part Délégataire	Tranche 1 : de 0 à 120 m3 inclus	120 m3	0,6080 €
Part Collectivité	Tranche 1 : de 0 à 120 m3 inclus	120 m3	0,50 €
<b>AGENCE DE L'EAU</b>			
Préservation ressources en eau	120 m3	0,09 €	10,80 €
<b>Sous-total HT</b>			<b>191,76 €</b>
<b>ORGANISMES PUBLICS</b>			
Lutte contre Pollution (Agence de l'Eau)	120 m3	0,28 €	33,60 €
<b>Sous-total HT</b>			<b>33,60 €</b>

Total HT Abonnement =	48,00 €
Total HT Consommation =	177,36 €
<b>TOTAL Hors Taxes =</b>	<b>225,36 €</b>
Montant TVA 5,5 % =	12,39 €
<b>TOTAL TTC =</b>	<b>237,75 €</b>

Soit =	<b>1,9813 €/m3</b>
--------	--------------------

## 3.4.12

## Les autres tarifs

Tarif des urbains						
	31/12/2016	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021
Part Syndicale	0,0586	0,0586	0,0586	0,0586	0,0586	0,0586
Part Lde	0,2876	0,2912	0,2978	0,3050	0,3078	0,3139
K Partie Fixe Lde	1,0197618	1,0328	1,0561	1,0817	1,0914	1,1131
Agence de l'Eau	0,0789	0,0800	0,0800	0,0900	0,0900	0,0900
<b>Total</b>	<b>0,4251</b>	<b>0,4298</b>	<b>0,4364</b>	<b>0,4536</b>	<b>0,4564</b>	<b>0,4625</b>



# 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 fournie sur demande.

## Le CARE

## Syndicat du Bas Languedoc

## Compte annuel de résultat de l'exploitation 2021

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

4.1.1

en Euros	2020	2021	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>19 000 944</b>	<b>19 722 729</b>	<b>3,8%</b>
Exploitation du service	9 835 848	10 602 052	
Collectivités et autres organismes publics	8 187 314	8 121 733	
Travaux attribués à titre exclusif	417 954	340 098	
Produits accessoires	559 828	658 846	
<b>CHARGES</b>	<b>19 419 545</b>	<b>19 380 815</b>	<b>-0,2%</b>
Personnel	2 771 604	2 997 640	
Energie électrique	679 653	707 272	
Achats d'eau	967 688	1 014 046	
Produits de traitement	248 528	77 501	
Analyses	47 619	65 717	
Sous-traitance, matières et fournitures	1 626 934	1 619 155	
Impôts locaux et taxes	297 537	228 858	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	1 314 879	1 372 426	
• télécommunication, postes et télégestion	148 405	153 825	
• engins et véhicules	164 289	202 686	
• informatique	520 967	609 039	
• assurance	65 140	72 377	
• locaux	156 729	157 698	
Ristournes et redevances contractuelles	3 547	1 266	
Contribution des services centraux et recherche	427 939	456 189	
Collectivités et autres organismes publics	8 187 314	8 121 733	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	665 165	0	
• programme contractuel	293 878	605 326	
• fonds contractuel	0	430 395	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	1 459 974	1 487 354	
Charges relatives aux compteurs du domaine privé	11 966	12 636	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	69 289	66 871	
Pertes sur créances irrécouvrables et risque recouvrement	346 011	116 429	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>-418 601</b>	<b>341 914</b>	<b>181,7%</b>
Apurement des déficits antérieurs	0	341 914	
<b>RESULTAT</b>	<b>-418 601</b>	<b>0</b>	<b>100,0%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

○ **Produits** : Voir détail ci-après.

A partir de 2020, les CARE sont réalisés en introduisant la notion de Variation de la part estimée sur les consommations (= « Eau en compteur »). Les assiettes de parts fixes et de parts variables sont ramenées à une année calendaire en corrigeant les volumes portant sur les années antérieures et en estimant les recettes de la fin de l'année. Cette eau en compteur n'est appliquée que pour les volumes ruraux.

Parties fixes : Augmentation de 2 % des parts fixes.

Parties variables : Augmentation de 5% des volumes + effet tarif.

Cession d'eau : + 265 k€ majoritairement en raison de l'augmentation de la vente d'eau à Sète.

Produits et accessoires : + 40 k€ sur la facturation et le recouvrement de la redevance assainissement en raison de rattrapage des années antérieures.

○ **Charges :**

Personnel : Hausse de la main d'œuvre de production et d'exploitation réseaux.

Achat d'eau : Augmentation en lien avec la forte hausse des tarifs en 2021, malgré la baisse des volumes achetés.

Produits de traitement : Régénération des charbons actifs de l'usine de Fabrègues en 2020.

Sous-traitance : Dépenses d'entretien restant élevées en raison de la fin de la remise en état des ouvrages.

Impôts locaux et taxes : Baisse de la CFE et de la CVAE en 2020.

Engins et véhicules : Retour au niveau avant COVID.

Contribution des services centraux et recherche : Evolution en lien avec la baisse du chiffre d'affaires car réparti selon un % du CA.

Charges relatives aux renouvellements : Valeurs de l'avenant 11.

## Le détail des produits

### Syndicat du Bas Languedoc

Compte annuel de résultat de l'exploitation		2021	
Détail des produits			
en Euros	2020	2021	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>19 000 944</b>	<b>19 722 729</b>	<b>3,8%</b>
Exploitation du service	9 835 848	10 602 052	7,8%
• Partie fixe facturée	2 213 370	1 678 802	
• Partie proportionnelle facturée	4 475 130	4 806 371	
• Cession d'eau facturée	3 229 922	3 494 659	
• Variation de la part estimée sur consommations	-82 574	622 220	
Collectivités et autres organismes publics	8 187 314	8 121 733	-0,8%
• Part Collectivité	5 158 847	4 862 867	
• Redevance prélèvement	1 443 398	1 566 066	
• Redevance pour pollution d'origine domestique	1 585 070	1 692 800	
Travaux attribués à titre exclusif	417 954	340 098	-18,6%
• Branchements	417 734	340 098	
• Autres travaux	220	0	
Produits accessoires	559 828	658 846	17,7%
• Facturation et recouvrement de la redevance assainissement	85 005	124 551	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	26 727	25 452	
• Autres produits accessoires	448 096	508 844	

*Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006*

4.1.2

4.1.3

## La présentation des méthodes d'élaboration

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

## 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.

### 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 (€)
2S 2020+ 1S 2021	5 463 182,32
	5 463 182,32

Le tableau ci-dessous donne l'historique des reversements semestriels de 2020 et 2021.

Date du reversement	Période de facturation	Montant reversé (€)	Montants versés dans l'année (€)	Montant ramenés à l'année calendaire (€)
31/07/2019	1S 2019	2 262 179,27		5 324 217,05
01/02/2020	2S 2019	3 062 037,78	5 364 487,02	
31/07/2020	1S 2020	2 302 449,24		5 315 001,84
31/01/2021	2S 2020	3 012 552,60	5 463 182,32	
01/08/2021	1S 2021	2 450 629,72		

### 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	865 407,95
Redevance pollution d'origine domestique	1 743 495,49
Total annuel	2 608 903,44

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

Le tableau ci-dessous récapitule les reversements de TVA pour l'année.

Ce tableau récapitulatif des montants de TVA donne **les montants reversés en 2021, pas forcément au titre de 2021.**

Numéro Attestation	Date réception Attestation	Montant TVA l'attestation	Date estimée Rembours. Collectivité	Date paiement réelle (dernière demande règlement)
1159	06/01/2021	1 508 471,46 €	23/06/2021	09/04/2021
1160	06/01/2021	168 708,96 €	23/06/2021	09/04/2021
1161	06/01/2021	14 765,52 €	23/06/2021	09/04/2021
1162	06/01/2021	477 567,00 €	23/06/2021	09/04/2021
1163	06/01/2021	56 744,52 €	23/06/2021	09/04/2021
1164	06/01/2021	17 374,80 €	23/06/2021	09/04/2021
1165	06/01/2021	8 535,30 €	23/06/2021	09/04/2021
1166	02/04/2021	212 487,78 €	23/06/2021	05/07/2021
1167	02/04/2021	261,06 €	23/06/2021	05/07/2021
1168	02/04/2021	28 833,00 €	23/06/2021	05/07/2021
1169	02/04/2021	1 350,00 €	23/06/2021	05/07/2021
1170	02/04/2021	24 418,26 €	23/06/2021	05/07/2021
1171	02/04/2021	9 670,80 €	23/06/2021	05/07/2021
1172	02/04/2021	4 200,00 €	23/06/2021	05/07/2021
1173	02/04/2021	6 021,72 €	23/06/2021	05/07/2021
1174	02/04/2021	8 484,00 €	23/06/2021	05/07/2021
1175	25/06/2021	420 915,54 €	30/08/2021	04/10/2021
1176	25/06/2021	176 833,86 €	30/08/2021	04/10/2021
1177	25/06/2021	1 920,00 €	30/08/2021	04/10/2021
1178	25/06/2021	39 953,64 €	30/08/2021	04/10/2021
1179	25/06/2021	7 591,32 €	30/08/2021	04/10/2021
1180	25/06/2021	36 719,16 €	30/08/2021	04/10/2021
1181	25/06/2021	100 727,10 €	30/08/2021	04/10/2021
1182	25/06/2021	17 389,08 €	30/08/2021	04/10/2021
1183	08/10/2021	983 633,82 €	21/12/2021	
1184	08/10/2021	21 199,44 €	21/12/2021	
1185	08/10/2021	99 031,02 €	21/12/2021	
1186	08/10/2021	884,40 €	21/12/2021	
1187	08/10/2021	5 047,68 €	21/12/2021	
<b>TOTAL</b>		<b>4 459 740,24 €</b>		

## 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.

Les opérations décrites ci-dessous comprennent les montants des actions de **renouvellement**, c'est-à-dire le remplacement à neuf du matériel, avec la main d'œuvre, les charges indirectes et/ou de sous-traitance. Cela ne comprend pas les opérations d'entretien, qui sont dans les charges d'exploitation.

### La situation sur les installations

#### 4.3.1

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

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

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-variateur pompe refoulement A	16 674,80
PINET-PINET Forage + Reprise de l'Ormezon-RVT-porte	5 293,59
PINET-PINET Réservoir-RVT-porte	2 345,34
MONTAGNAC-MONTAGNAC Chloration+Local électrique-RVT-chloration	16 165,06
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-pompes soude	1 357,87
PIGNAN-PIGNAN Reprise Sainte Cécile-RVT-les 3 télétrans du site	15 605,27
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-pompes coagulant	2 507,03
COURNONSEC-COURNONSEC Surpresseur Maréchal-RVT-surpresseurs 1 et 2	7 716,49
VIAS-VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m³-RVT-automate / télétrans	13 945,84
VILLEVEYRAC-VILLEVEYRAC Réservoir-RVT-trappe toit	5 777,56
COURNONSEC-COURNONSEC Surpresseur Maréchal-RVT-caillebotis	5 318,09
VIAS-VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m³-RVT-poste chloration	10 299,64
LOUPIAN-LOUPIAN Réservoir sur Tour-RVT-teletrans	1 964,62

Renouvellement sur les installations	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
BOUZIGUES-BOUZIGUES QSECTO Les Mas (secours)-RVT-teletrans	1 644,98
LAVERUNE-LAVERUNE QSECTO Chemins des Romains-RVT-teletrans	1 455,29
MARSEILLAN-MARSEILLAN QSECTO La Gare-RVT-teletrans	1 366,06
MARSEILLAN-MARSEILLAN QSECTO Route de Sète-RVT-teletrans	1 366,06
POUSSAN-POUSSAN QSECTO Route de Gigan DN 250-RVT-teletrans	1 644,98
ST JEAN DE VEDAS-SAINT-JEAN-DE-VÉDAS QSECTO Les Prés-RVT-teletrans	1 455,29
ST GEORGES D ORQUES-SAINT-GEORGES-D'ORQUES QSECTO Chemin du Reclus-RVT-teletrans	1 366,06
SAUSSAN-SAUSSAN QSECTO D27 Route de Saussan-RVT-teletrans	1 366,06
COURNONSEC-COURNONSEC Surpresseur Maréchal-RVT-débitmètres pompes refoulement	1 057,37
ST GEORGES D ORQUES-SAINT-GEORGES-D'ORQUES QSECTO Les Pins-RVT-débitmètres pompes refoulement	1 120,40
PIGNAN-PIGNAN FORAGE de mesure Maison de retraite-RVT-teletrans	907,82
POMEROLS-POMÉROLS QVEG Pomérols secours-RVT-teletrans	785,55
VIC LA GARDIOLE-VIC-LA-GARDIOLE QSECTO Les Aresquiers-RVT-teletrans	925,66
VILLEVEYRAC-VILLEVEYRAC Réservoir Bâche 200 m³-RVT-teletrans	1 132,92
MONTAGNAC-MONTAGNAC Réservoir Bessilles-RVT-teletrans	1 120,90
COURNONSEC-COURNONSEC Pompage ST Martin-RVT-détecteur fuite chlore	2 067,52
MONTAGNAC-MONTAGNAC Forage Bessilles-RVT-teletrans	925,58
COURNONTERRAL-COURNONTERRAL Surpresseur la Taillade-RVT-débitmètre	1 120,40
FLORENSAC-FLORENSAC UTEP Florensac-RVT-moteur vanne 12 U3	5 883,36
MARSEILLAN-MARSEILLAN Réservoir-RVT-robinets flotteurs	3 223,87
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-analyseur de chlore	1 310,08
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-pompes boues alim presse	12 295,83
VIAS-VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m³-RVT-débitmètre eau de lavage	17 029,15
FLORENSAC-FLORENSAC UTEP Florensac-RVT-onduleur baie informatique	5 203,76
PIGNAN-PIGNAN Reprise du Touat-RVT-ensemble chloration	6 599,57
VIAS-VIAS Plage UTEP Déferrisation+Réservoir Farinette 600m³-RVT-armoire GE	6 727,53
BALARUC LE VIEUX-POUSSAN Pompage Issanka-RVT-armoire générale et télétrans	86 280,06
AGDE-AGDE Réservoir SBL Saint-Loup-RVT-centrale alarme	2 768,31
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-onduleur serveur	1 943,36
FABREGUES-FABREGUES UTEP Georges Debaille-RVT-moteur ppe refoul A	21 691,27
-	298 756,25



## 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 :

## 4.3.2

Renouvellement et réhabilitation des réseaux	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Sans-commune--RVT-accessoires Réseau SBL	13 698,17
MARSEILLAN--RVT-RENOUVELLEMENT ACCESSOIRS RESEAUX	3 145,35
-	16 843,52

## La situation sur les branchements

## 4.3.3

- **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 des branchements	
Désignation	Dépenses comptabilisées (€)
Branchements	117 709,06
Total	117 709,06

## La situation sur les compteurs

- LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES**

4.3.4

Plan de remplacement sur les compteurs (nombre)			
Diamètre	2020	2021	N/N-1 (%)
12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)	1,1%	0,9%	-22,6%
- 12 à 15 mm et inconnu remplacés	567	447	-21,2%
- 12 à 15 mm et Inconnu Total	49443	50337	1,8%
20 à 40 mm remplacés (%)	5,7%	4,1%	-29,4%
- 20 à 40 mm remplacés	49	36	-26,5%
- 20 à 40 mm Total	853	888	4,1%
> 40 mm remplacés (%)	13,8%	12,1%	-12,7%
- > 40 mm remplacés	26	25	-3,8%
- > 40 mm Total	188	207	10,1%
Age moyen du parc compteur	6,7	7,5	11,6%

- LES COUTS COMPTABILISES**

4.3.5

Coût comptabilisé pour le remplacement et le renouvellement des compteurs	
Désignation	Dépense constatée ou en cours (€)
Dépense constatée ou en cours Renouvellement Compteurs	50 234,07
Total	50 234,07

## 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	57 024,43

## 4.4 Les investissements contractuels

Les paragraphes suivants synthétisent les montants de renouvellement d'une part et de travaux neufs d'autre part.

### Le renouvellement

- **LES OPERATIONS REALISEES**

4.4.1

Renouvellement de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	298 756,25
Réseaux	16 843,52
Branchements	117 709,06
Compteurs	50 234,07
Total	483 542,9

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT**

Le tableau suivant donne l'historique des dépenses de renouvellement depuis 5 ans.

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2017	2018	2019	2020	2021
Renouvellement	464 823,5	338 468,4	540 501,2	770 531,9	483 542,9

4.4.2

### Les travaux neufs du domaine concédé

- **LES OPERATIONS REALISEES**

Les opérations de renouvellement réalisées sur l'année d'exercice ont été décrites au chapitre "La situation des biens et des immobilisations".

Le tableau suivant récapitule ces opérations.

Les travaux neufs de l'année	
Opération	Dépenses comptabilisées (€)
Installations	243 215,11
Réseaux	0
Branchements	0
Compteurs	0
Télérelèves	57 024,43
Autres	0
Total	300 239,54

- **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	300 239,54
Fonds contractuel de travaux	0
Investissement incorporel	0
Total	300 239,54

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DES TRAVAUX NEUFS**

Suivi pluriannuel des travaux neufs : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	2017	2018	2019	2020	2021
Travaux neufs	1 081 146,7	340 586,8	232 598,7	178 512,3	300 239,5

- **LES TRAVAUX EXCLUSIFS**

SUEZ Eau France a réalisé 153 branchements neufs d'alimentation en eau potable sur les communes du Syndicat du Bas Languedoc en 2021.



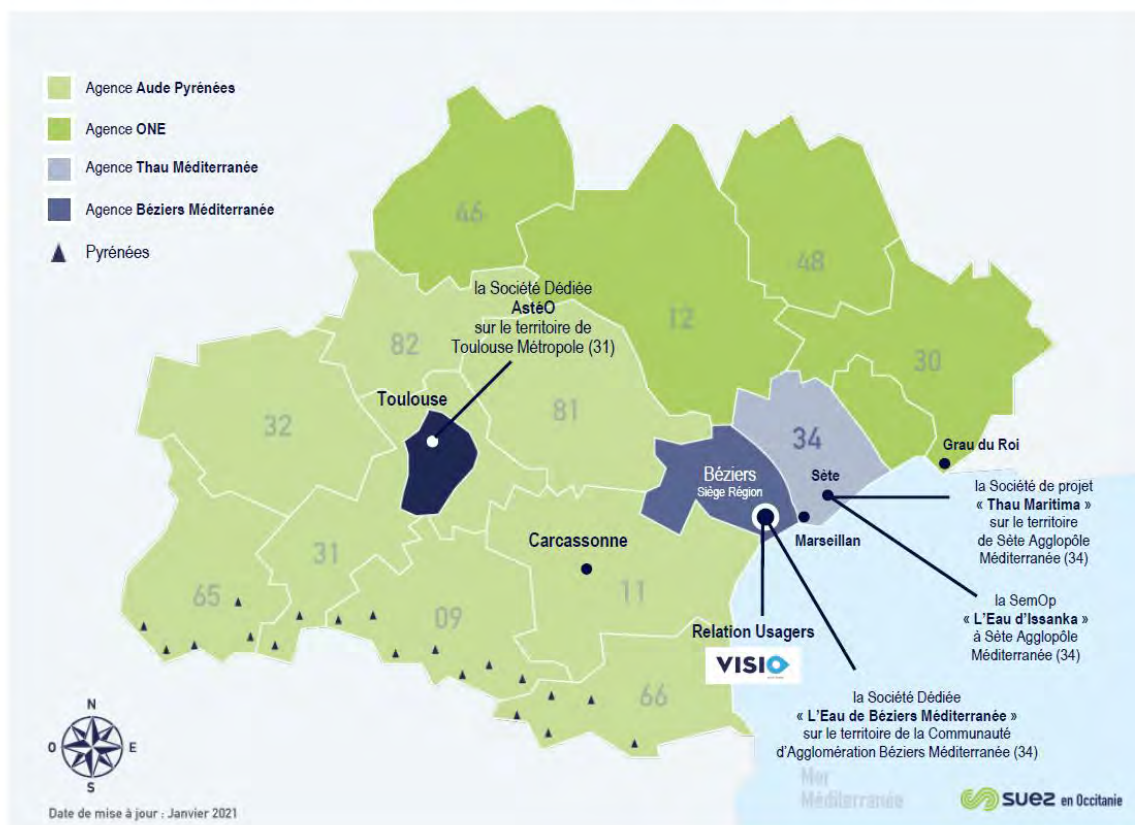
## Votre délégataire



## 5.1 Notre organisation

### La Région

La Région Occitanie est l'une des 10 régions de l'activité EAU de SUEZ. nous sommes votre interlocuteur pour renforcer nos liens, notre proximité et vous proposer des services essentiels à l'environnement.



**Antoine BRÉCHIGNAC**  
 Directeur Régional  
 Eau en Occitanie SUEZ

SUEZ Eau en Occitanie, dont le siège est à Béziers (34), regroupe toutes les activités Eau de SUEZ.

Les agences opérationnelles et leurs partenaires experts travaillent comme une seule équipe au service des collectivités et partagent les mêmes partenaires de l'exploitation et services centraux pour garantir une cohérence et une même qualité de service au juste prix pour un environnement durable.

280

Collectivités partenaires



800

Collaborateurs

## Eau France Région Occitanie

présentation



### « DEVENIR LE LEADER DES SERVICES DE L'ENVIRONNEMENT »

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.



#### 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](http://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.

**345 140**

Clients desservis en eau potable

**185**

Contrats eau

**9 635**

Km de réseau d'eau potable

**145**

Stations de production

**65 235 600**

de m<sup>3</sup> produits

**271 000**

Clients bénéficiant de l'assainissement collectif

**195**

Contrats assainissement

**4 300**

Km de réseau d'eaux usées

**215**

Stations d'épuration

**1 050**

Postes de relèvement EU/EP

**59 336 200**

de m<sup>3</sup> épurés

**1** Plate forme de compostage

**1** Sécheur

**1** Centre VISIO



## 5.2 La relation clientèle

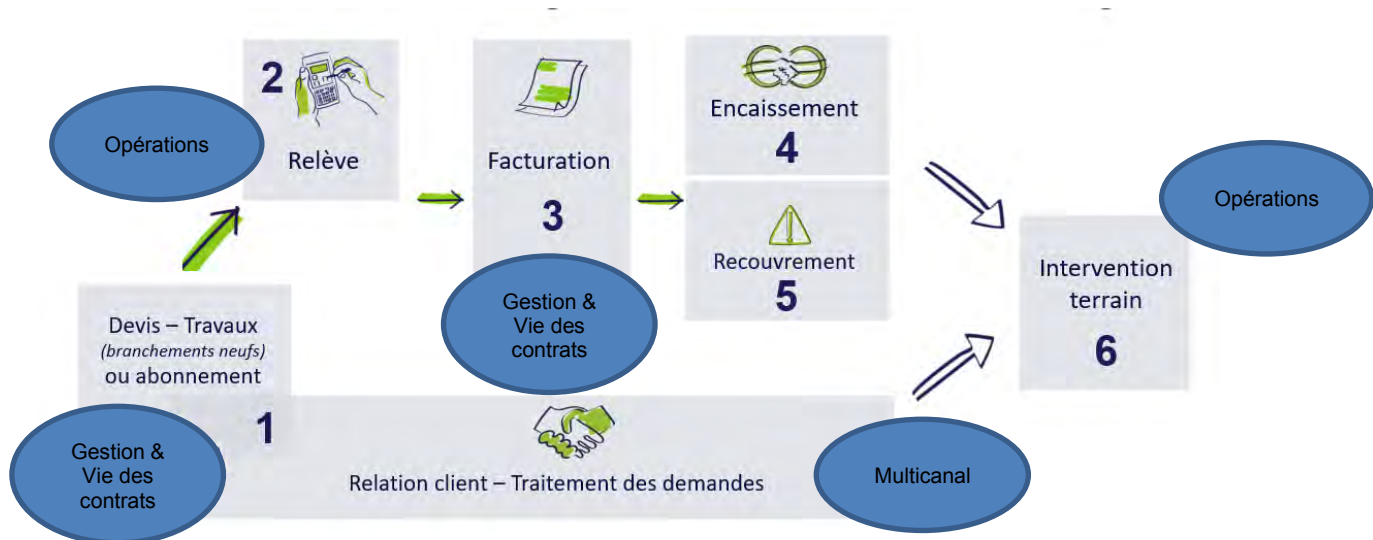
### Des clients 2.0 au cœur de la stratégie, de nos actions et de notre organisation

SUEZ Eau France adapte constamment ses activités historiques de gestion et relation client à l'évolution comportementale de ses clients, aux nouveaux canaux de contact (digital, chat, réseaux sociaux...), aux réglementations (Hamon, Brottes...), aux technologies, aux attentes des collectivités (politique sociale, 5.2.1 environnementale et citoyenne).

Notre relation client est axée sur la connaissance client :

- des clients aux exigences renforcées (personnalisation du service, réactivité, qualité des réponses, etc.)
- des consommateurs autonomes dans leurs démarches auprès des opérateurs
- des clients mieux et plus rapidement informés, grâce aux réseaux sociaux
- des clients digitalisés, multi-équipés et multi-connectés qui imposent leurs canaux de relation

Notre organisation et nos actions sont consumer-centric, pour garantir un service de qualité sur l'ensemble du parcours client :



L'organisation interne est le reflet du parcours client :

**Département Multicanal :** Il traite les demandes clients et vend des services. Les collaborateurs engagés sont garants de la satisfaction client. Ce département est composé de 2 services :

- Qualité et Performance : service qui anime la et la performance de notre organisation pour la satisfaction client
- Traitement de la demande : service qui traite la demande client de bout en bout quel que soit le canal de communication.

**Département Opérations :** Ils sont responsables des interventions chez le client et des projets liés au comptage clientèle. Ce département est composé de 3 services :

- Support aux Opérations : service qui assure l'organisation, la gestion et le suivi des interventions terrain dans le but de satisfaire nos clients et optimiser le coût client.

- Projets : service qui pilote et coordonne les projets en lien avec le comptage (télérelève, radiorelève, ...) de l'appel d'offre à la livraison du projet dans le respect des coûts, qualité et délais.
- Interventions chez le client : service qui intervient chez le client

**Département Gestion et vie des contrats** : Ils sont garants de l'exhaustivité et de la correcte facturation DSP, travaux et prestations de services, de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement. Les 4 services qui le composent sont les suivants :

- Pilotage : service qui est garant de la bonne application des contrats. Il collecte, renseigne ou fait paramétrer, met à jour les données des contrats et des tarifs. Il facture les clients/contrats spécifiques.
- Facturation : service qui s'assure de l'exhaustivité de la facturation du portefeuille client confié et des volumes consommés, dans le respect des contrats.
- Devis Facturation Travaux : service qui administre les activités travaux et Prestations de Service. Il initie les abonnements des prises neuves.
- Encaissement/ Recouvrement : service qui assure et affecte les encaissements au jour le jour, engage les actions de recouvrement sur toutes les factures dans les plus brefs délais et en mesure l'efficacité économique.
- Reporting, performance et support Commercial : service qui :
  - o est garant de la qualité/fiabilité de la donnée et du reporting en synergie avec les autres services de la Région.
  - o anime la performance des processus de la Relation Client.
  - o accompagne le processus commercial pour le volet clientèle en collaboration avec l'ensemble des services de la région

SUEZ Eau France a mis en place en 2018 un service dédié aux Clients Grands Comptes pour assurer une relation client de proximité et de qualité : le **Département Clients Grands Comptes** qui gère l'ensemble du parcours clients de ces derniers en leur apportant des solutions personnalisées.

Le chargé de clientèle Grand Compte gère donc toute la chaîne, de manière transverse à tous les métiers.

Les clients Grands Comptes sont les collectivités, les administrations et les clients identifiés comme Grands Comptes (dont certains syndicats, bailleurs, professionnels...)

**La satisfaction client est la concentration des efforts de tous les collaborateurs quelle que soit leur métier au sein de SUEZ Eau France, organisés autour de 6 missions :**

- 1- Mesurer et maîtriser les consommations d'eau**
- 2- Faciliter la relation avec nos clients**
- 3- Optimiser la gestion client**
- 4- Informer et alerter nos clients**
- 5- Ecouter nos clients pour nous améliorer**



Lorsqu' un compteur n'a pas pu être relevé depuis plus de 2 ans une prise de rendez-vous est organisée avec le client pour relever l'index.

Afin d'assurer la justesse et l'exhaustivité des volumes relevés, les actions suivantes sont effectuées au moment de la relève :

- un contrôle de l'évolution de la consommation d'eau du client
- un contrôle du fonctionnement du compteur
- une vérification du joint après compteur
- le plombage
- le calibrage

- **COMPTEUR D'EAU COMMUNICANT : ON'CONNECT**

La télérelève des compteurs permet au client :

- D'être alerté par e-mail, SMS ou courrier en cas de fuite ou de surconsommation
- D'être facturé en fonction des consommations réelles et non estimées, pour plus de transparence.
- De ne plus être dérangé par la relève des compteurs
- De suivre les consommations d'eau en direct sur internet pour faire des économies

- **ACTIONS DE SENSIBILISATION AUX ECONOMIES D'EAU**

Sur le site internet [toutsurmoneau.fr](http://toutsurmoneau.fr) sont présentés les clés pour comprendre sa consommation en fonction des différents usages, la comparer avec celle de foyers similaires et maîtriser son débit et sa consommation d'eau chaude pour faire des économies d'eau et d'énergie.

- **PROMOTION DE L'EAU DU ROBINET**

De nombreuses actions de sensibilisation sont déployées sur les territoires, en partenariat avec les acteurs locaux :

- Dans les écoles auprès des enfants
- Grâce à des ateliers collectifs organisés au sein d'associations
- Avec les bailleurs sociaux auprès des ménages ayant de fortes consommations d'eau
- Mise en place dans certaines régions d'observatoires sur le goût de l'eau impliquant la société dans une démarche participative locale

## Faciliter la relation avec nos clients

- **RELATION MULTICANAL : TELEPHONE, WEB, CONSEILLER VIRTUEL, COURRIERS, E-MAILS, RESEAUX SOCIAUX**

5.2.3



Zoom sur les contacts téléphoniques :

- Des centres de relation client SUEZ situés en **France**
- **Large amplitude horaire** : du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h
- **Réponse à toute demande** : information, abonnement, devis travaux ou encore intervention (prise de RDV)
- **Suivi et traçabilité du traitement des demandes**

Suivi de tous les canaux de contact du client (historique) permet l'analyse des comportements du client et l'identification des problèmes rencontrés

- **SITE INTERNET TOUTSURMONEAU.FR ET COMPTE EN LIGNE**

Le site internet [tousurmoneau.fr](http://tousurmoneau.fr) est un site d'information et de services pour les clients et citoyens.

En 2021, le site internet [www.touturmoneau.fr](http://www.touturmoneau.fr) a accueilli en moyenne 355 000 visiteurs uniques par mois soit 74% des points de contacts tous canaux (contacts téléphonique, courriers, accueil).

Le site [www.touturmoneau.fr](http://www.touturmoneau.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](http://toutsurmoneau.fr))

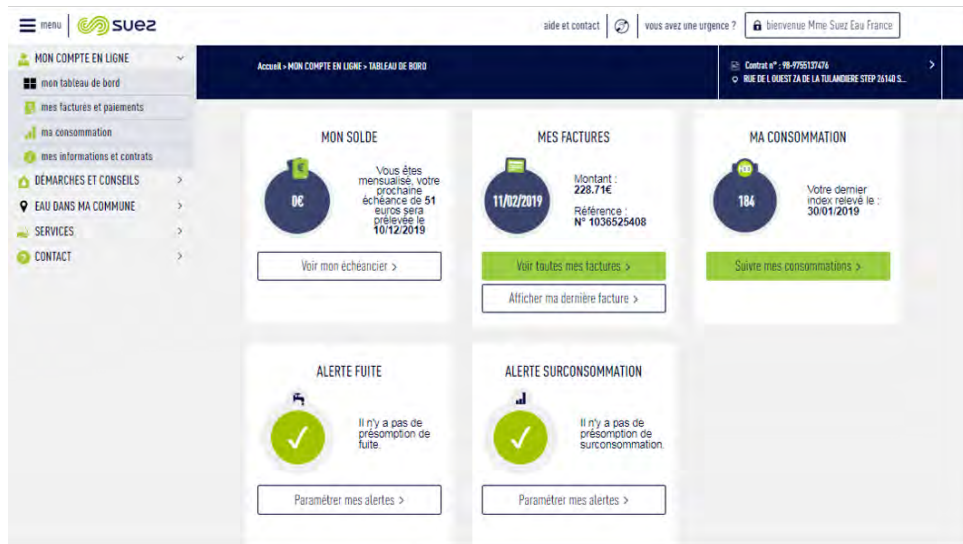
- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou encore mieux comprendre leur facture



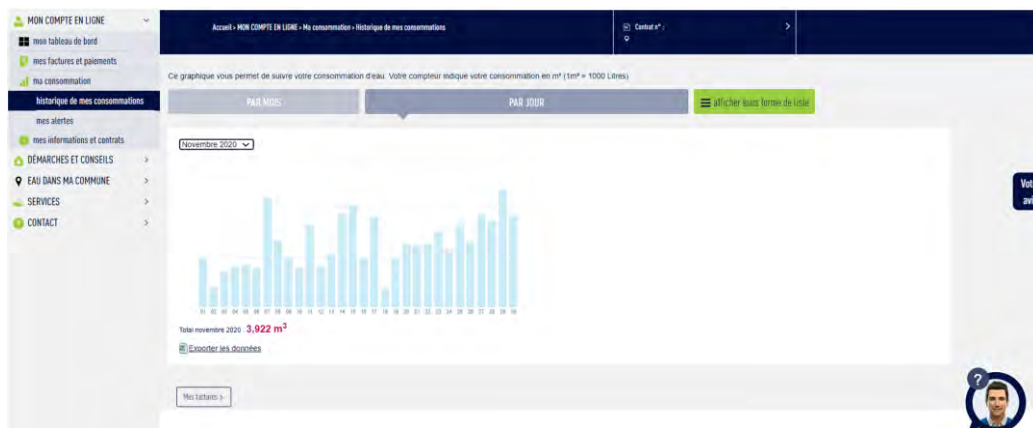
Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Evaluer ma consommation » sur [toutsurmoneau.fr](http://toutsurmoneau.fr))

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

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



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



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

- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
  - paiement sécurisé de leur facture par carte bancaire ou e-tip,
  - dépôt du relevé de compteur,
  - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
  - souscription ou résiliation au service e-facture.
  - formulaire de demande d'abonnement
  - formulaire de résiliation d'abonnement
  - télécharger une estimation de devis branchement neuf
  - formulaire de demande de dégrèvement (remise sur facture suite à une fuite)

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

- un formulaire de contact en ligne,
  - un conseiller virtuel « Olivier » qui répond aux questions des clients
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

- **ACCUEILS PARTAGES**

Il s'agit de lieux d'accueil ouverts à tous (PIMMS, MSAP, Mairie) et destinés à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics (Engie, EDF, Enedis, SNCF, transports en commun, Suez...).

La présence de SUEZ dans ces accueils partagés via notre solution de téléprésence ou via la formation d'un agent permet aux clients de s'informer sur le service de l'eau et de communiquer avec nos chargés de clientèle pour la prise en charge de leurs demandes.

## Optimiser la gestion du budget eau de nos clients

- **DEVIS ET FACTURATION TRAVAUX (DFT)**

Chaque région a un service dédié DFT pour traiter les devis et les factures des activités :

- Travaux (marchés de travaux, extensions de réseau, travaux dans les usines...)
- Prestations accessoires (contrôle de conformité, assainissement, remplacement compteur gelé...)
- 5.2.4 - Branchements neufs (demande de branchement sur le site internet ou par téléphone, estimation du prix des travaux sur le site internet [Toutsurmoneau.fr](http://Toutsurmoneau.fr), réalisation de la souscription d'abonnement du nouveau client)
- Prestations de services collectivités et contrats privés professionnels (entretien poteaux d'incendie, exploitation réseaux privés eaux usées, ...)

Le service gère de la demande du client à la réalisation des travaux.

- **MENSUALISATION**

Avec le service « mensualisation », les règlements des factures d'eau de nos clients sont étalés sur l'année.

Grace à un système d'échéancier basé à partir des consommations de l'année précédente, les clients connaissent à l'avance la date et le montant exact des prélèvements.

Bien entendu, les clients restent libres de modifier, suspendre ou annuler le prélèvement en contactant notre service client.

- **ENCAISSEMENT**

SUEZ Eau France propose des modes de paiement des factures diversifiés et personnalisés : Prélèvement automatique de la facture à l'échéance, virement bancaire, étalement des règlements par la mensualisation, règlement par carte bancaire sans frais pour l'abonné (*Internet / téléphone*), TIP (Titre Interbancaire de Paiement), chèque, espèces à La Poste (EFICASH), sur présentation de la facture (lecture du code barre sur les factures), prélèvement spécifique pour les collectivités et administrations

- **RECOUVREMENT**

SUEZ Eau France a mis en place une équipe dédiée et formée au recouvrement : des agents administratifs et personnels de terrain, à l'écoute de la situation du client.

Notre suivi des encaissements et du recouvrement amiable des impayés permet :

- un suivi rigoureux des impayés et des plans de relance ciblés afin de limiter le nombre de créances impayées entrant dans le champs des irrécouvrables
- le respect de la loi Brottes (loi n°2013-312 et décret d'application n°2014-274) et la mise en œuvre d'une véritable politique d'accès à l'eau, accompagnant les situations de précarité financières.

SUEZ Eau France a des plans de relance personnalisés à la typologie des clients, accompagne les abonnés en situation de précarité en adaptant les modes de paiement.



## 5.3 Nos offres innovantes

### Notre organisation VISIO

SUEZ conçoit des solutions concrètes et résilientes à impact positif sur l'eau, la terre et l'air.

Nous œuvrons à un accès aux services essentiels de l'environnement pour tous. Nous fournissons une eau de qualité, adaptée à chaque usage, tout en préservant ce bien commun. Nous valorisons les eaux usées et les déchets pour les transformer en de nouvelles ressources.

5.3.1

- **LE DIGITAL AU SERVICE DES TERRITOIRES**

- **17 centres VISIO et VALOVISIO**

Ce sont des postes de pilotage qui permettent pour Visio de gérer les services d'eau et d'assainissement et pour Valovisio d'assurer la gestion et la valorisation des déchets.

Grâce aux capteurs in situ, les équipes de ces centres gèrent en temps réel et à distance les éventuels dysfonctionnements et répondent ainsi rapidement aux besoins de nos clients.

- **Aquadvanced**

Dispositif qui collecte, traite et restitue des données (issues de la supervision, de capteurs ou encore de compteurs communicants) pour permettre une gestion optimale de la qualité de l'eau grâce à la détection intelligente d'évènements comme fuites ou pollutions.

- **SludgeAdvanced (Blockchain)**

Plateforme digitale dédiée à la gestion du parcours de valorisation des boues d'épuration, celle-ci permet de passer d'une traçabilité statique à une traçabilité dynamique. Les clients collectivités ou industriels qui confient la valorisation de leurs déchets organiques à SUEZ peuvent désormais suivre en toute transparence l'ensemble de la filière.

- **LA CULTURE DU SERVICE ET DU PARTENARIAT**

- **La SEMOP**

Nouvelle forme de gouvernance des services publics locaux, partagée entre la collectivité et l'entreprise, la SEMOP (Société d'Economie Mixte à Opération Unique) permet d'impliquer davantage les élus sur les enjeux de l'eau et de l'environnement. Les 1ères SEMOP dans l'eau et l'assainissement en France ont été créées à Dôle dans le Jura à l'initiative partagée de SUEZ et de la collectivité. Le modèle a été dupliqué depuis (la Seyne sur Mer, Vendôme, Dijon, ...).

- **Agir pour la capital Naturel**

Lancé en février 2020, le programme Agir pour le capital Naturel a récompensé 4 projets menés en France qui contribuent à la préservation des éléments essentiels, l'eau, l'air et la terre. Cette année le thème était « Biodiversité et Solutions fondées sur la Nature ».

- L'INRAE avec le projet ReVers (REVitalisation des sols Viticoles par inoculation de vers de terre). Ce projet a pour objectif de revitaliser des sols viticoles par inoculation de vers de terre. Il s'inscrit dans une démarche de transition agroécologique pour lutter contre l'appauvrissement des sols grâce à une solution naturelle la lombricologie. Ce projet a obtenu le prix de l'innovation technique et digitale.
- Le projet Fleurs d'Halage est porté par l'association Halage a pour objectif de développer une filière de la fleur française avec un modèle de production et de distribution solidaire et engagé. Le projet Fleurs d'Halage vise à développer la production de fleurs coupées en circuit-court comme activité économique, écologique et responsable sur d'anciennes friches industrielles de la Seine-Saint-Denis, tout en permettant à des personnes éloignées de l'emploi de se former à de nouveaux métiers. Ce projet a obtenu le prix de l'innovation sociétale.

- Le projet d'échappée game porté par G-Addiction a pour objectif de sensibiliser les citoyens et plus particulièrement les jeunes à la préservation de la biodiversité. Ce projet permettra de faire de l'éducation à la citoyenneté et de rendre la jeunesse actrice de la préservation de nos richesses naturelles. Ce projet a également obtenu un prix coup de cœur.
- Le projet Biolit porté par l'association Planète Mer repose sur une application mobile de science participative sur la biodiversité littorale. L'objectif de cette application est de partager des observations de faune et flore littorale pour mieux connaître et mieux protéger les écosystèmes côtiers, et d'animer une communauté d'observateurs pour échanger et faciliter les transferts de compétences sur le littoral. Ce projet a obtenu le prix coup de cœur du jury Agir pour le Capital Naturel.
- **L'activité Eau France de SUEZ a fait de la satisfaction client un impératif qui guide, en continu, l'action de l'ensemble de ses collaborateurs.**

Répondre aux attentes des usagers, dans un délai rapide, leur offrir plus de liberté et de facilité dans la gestion de leur quotidien et surtout, écouter et anticiper leurs besoins sont les clés de voûte de cette relation. Nous avons fait le choix de fonder notre expertise client sur une organisation qui combine un ancrage territorial fort et des services personnalisés. Une stratégie qui porte ses fruits. L'entreprise est aussi reconnue pour la qualité de sa relation client usager. Elle a été élue pour la deuxième année consécutive « Meilleur service clients de l'année » pour son contrat Saint Etienne Métropole.

- **SUEZ AU SERVICE DE L'ENVIRONNEMENT ET DE LA QUALITE DE VIE**

- **Réutiliser les eaux usées traitées pour préserver les ressources**

Le **golf international du Cap d'Agde** est arrosé à 75 % par des eaux usées traitées par ultrafiltration à la place d'eau potable. La **REUT** (traitement et réutilisation des eaux usées), le premier projet en France à obtenir l'arrêté préfectoral depuis 2014, permet d'économiser 235 000 m<sup>3</sup> d'eau potable en période estivale.

Chaque année en France, SUEZ dépollue 820 millions de m<sup>3</sup> d'eaux usées et permet à ses clients d'éviter l'émission de plus de 3,1 millions de tonnes de gaz à effet de serre.

- **Les solutions Air**

SUEZ a fait de la qualité de l'air un véritable enjeu de recherche et d'innovation en proposant des solutions qui s'appuient sur les nouvelles technologies et qui s'inspirent de la nature. Le dispositif IP'air améliore ainsi la qualité de l'air dans le métro en réduisant la pollution aux particules fines. Autre dispositif, **Combin'Air**, a été installé dans une cour d'école de Poissy, il absorbera les particules fines, le dioxyde d'azote et les composés organiques volatiles pour créer « une bulle d'air pur ».

- **Des technologies pour protéger les littoraux et milieux aquatiques**

**Le centre de recherche Rivages Pro Tech situé à Bidart (64) est un centre d'expertise technique et scientifique spécialisé dans la gestion des milieux aquatiques, eaux de baignade et zones portuaires.** Ce centre développe et applique des technologies d'océanographie opérationnelle de soutien aux pouvoirs locaux pour la gestion des zones côtières.

- **S'inspirer de la nature**

**Les zones libellules sont des zones de liberté biologique et de lutte contre les polluants émergents** imaginées et développées par SUEZ. Solution fondée sur la nature, elle complète le traitement classique des stations de traitement d'eaux usées en se basant sur la capacité épuratoire de la nature.

## Nos solutions d'exploitations innovantes

Afin de répondre au défi de la rareté des ressources et du changement climatique, SUEZ met en œuvre des solutions nouvelles, et permet ainsi à ses clients d'être plus efficaces dans la gestion environnementale de leurs activités.

- **Ville de demain**

5.3.2 Fort de son expertise dans la gestion des projets urbains complexes, le groupe SUEZ propose une vision intégrée de la ville (environnement, mobilité, énergie, éclairage urbain, participation citoyenne...) pour co-construire avec l'ensemble des parties prenantes du territoire (collectivités locales, entreprises et acteurs économiques, société civile et citoyens ...) une ville où il fait bon vivre.

La méthodologie de SUEZ repose sur 4 axes :

- La réalisation d'un diagnostic
- La traduction des ambitions des villes en objectifs concrets
- La définition des meilleures options de mise en œuvre
- Le monitoring et le contrôle des performances

- **Covid City Watch**

Dans le contexte de l'épidémie de Covid-19, SUEZ a développé une offre de suivi de marqueurs du virus présents dans les réseaux d'eaux usées. Développé par les équipes de recherche scientifique et technique du Groupe, ce dispositif innovant couple l'analyse de la présence de marqueurs du virus dans les réseaux d'assainissement et une plateforme digitale.

Véritable outil de protection de la santé des citoyens, il propose aux collectivités locales de mieux évaluer la circulation du virus sur leur territoire, de mieux anticiper et d'adapter les mesures sanitaires à adopter à l'échelle des quartiers.

- **Surveiller en continu les réseaux d'eau potable**

Face au changement climatique et aux exigences réglementaires, SUEZ a développé un service de surveillance en continu des infrastructures de distribution : Risk Network Monitoring Eau Potable. SUEZ propose ainsi une palette de solutions techniques afin d'anticiper les dégradations des canalisations en associant des technologies traditionnelles (capteurs) qui mesurent les paramètres d'exploitation (vitesse, pression dans les réseaux, mesure de la corrosion) à des techniques innovantes, elles-mêmes couplées à des outils d'analyse et de simulation performants. Cette surveillance en continu permet d'anticiper les risques, d'agir au bon moment et bon endroit et par conséquent au meilleur coût.

- **Développer des solutions pour rafraîchir les villes**

Afin d'améliorer la qualité de vie des habitants durant les fortes chaleurs, SUEZ a développé des solutions innovantes durables et efficaces pour apporter de la fraîcheur aux usagers des villes fortement urbanisées : brumisateurs, jeux d'eau, fontaines d'eau potable, végétalisation d'espaces publics, pergolas ...

SUEZ assure le suivi de l'efficacité de ces îlots de fraîcheur notamment grâce à des capteurs qui vont mesurer différents facteurs : la température, l'hygrométrie ... et ainsi démontrer l'efficacité des installations proposées. Les solutions ont été conçues et développées pour apporter une meilleure qualité de vie aux habitants tout en ayant un impact limité sur la ressource en eau.

- **Digitaliser les services aux usagers avec l'auto relève digitale des compteurs**

Avec ce nouveau service, les usagers ont la possibilité de communiquer leur relevé de compteur d'eau en le photographiant. Lors de la période de relève, ils sont avertis par un SMS ou un mail qui les invite à renseigner leur index et à déposer une photo de leur compteur sur la plateforme [toutsurmeau.fr](https://toutsurmeau.fr). Ce nouveau service vise à offrir aux usagers une nouvelle expérience digitale qui facilite la gestion de leur contrat d'eau.

- **SUEZ élu service client de l'année**

SUEZ a remporté l'élection du « Service Client de l'Année 2022 » dans la catégorie « Distribution d'eau » Étude BVA – Viséo CI – sur le territoire du SICASIL pour les communes : Auribeau/Siagne, Cannes, Le Cannet, Mougins, Pégomas, La Roquette/Siagne, Théoule/Mer, Vallauris-Golfe Juan.

Cette victoire vient couronner les efforts de SUEZ pour proposer aux clients particuliers un service d'excellence et de proximité.

### Les actualités commerciales 2021 de SUEZ en France

En 2021, SUEZ a renforcé ses activités dans l'hexagone et a su conquérir ou reconquérir de nombreux contrats grâce à une dynamique commerciale et une politique d'innovation ambitieuse et différenciante.

- **Activités Eau**

**Dijon métropole et SUEZ créent la 1ère Société d'Économie Mixte à Opération Unique**

**(SEMOP) multiservices : Odivea**, un service public d'eau et d'assainissement unique en France. Elle concerne 220 000 habitants de 15 communes de Dijon métropole.

**Dijon lance le chantier de construction de l'unité de méthanisation des boues de la station d'épuration eau vitale** Cette nouvelle unité de méthanisation, permettra à la métropole de limiter son impact sur le milieu naturel et de poursuivre ses objectifs de transformation des services de l'eau et d'assainissement en services zéro déchet et à énergie positive.

**L'agglomération du Bassin de Brive (19) innove pour la préservation de la ressource et confie à SUEZ la gestion du service public de l'eau potable et de l'assainissement.** Ce projet de délégation du service public de l'eau potable et de l'assainissement concerne 37 communes de l'agglomération pour l'eau potable et 48 communes de l'agglomération pour l'assainissement.

**La Communauté d'Agglomération Pau Béarn Pyrénées s'engage avec un groupement mené par SUEZ dans une démarche inédite de production de 10 énergies et ressources à partir des eaux usées.** L'exploitation de l'unité de dépollution des eaux usées de Lescar et la construction d'unités de méthanisation et de méthanation ont été confiées au groupement mené par SUEZ et composé de Storengy (filiale d'ENGIE), Egis, Sogea/Vinci et Camborde Architectes.

**Le Syndicat Rhône Ventoux renouvelle sa confiance à SUEZ pour la gestion de son service de l'assainissement collectif pour une durée de 10 ans.** Cette confiance renouvelée se traduit par des objectifs ambitieux pour la période 2022-2032 : une gouvernance encore plus efficace, collaborative et transparente, et un ancrage territorial fort, au service de l'usager.

**Le SIVOM de la région mulhousienne et SUEZ ont inauguré en 2021 une unité de méthanisation à Sausheim (68) pour valoriser 100% des boues d'épuration en gaz vert.** Située au cœur de l'écopôle de Sausheim (68), celle-ci permettra de valoriser 100% des boues issues de la station de traitement des eaux usées pour alimenter en gaz vert l'équivalent de 125 bus de l'agglomération.

- **Activités Recyclage et Valorisation**

**SUEZ assurera, durant cinq ans, l'exploitation du nouveau centre de tri des collectes sélectives de Paris XVII (ZAC Clichy-Batignolles),** mis en service à Paris en mai 2019 par le Sycotom, acteur public majeur de la gestion des déchets en Île-de-France.

**Neuilly-sur-Seine (92) renouvelle sa confiance à SUEZ en lui attribuant le contrat de collecte des déchets ménagers des 63 000 habitants, pour une durée de 7 ans.** SUEZ utilisera une flotte de véhicules 100% électriques, réduisant ainsi l'impact environnemental et sonore lors des collectes.

**Dans la région Grand Est, SUEZ remporte le contrat de collecte des déchets ménagers de la communauté urbaine du Grand Reims (51) et la gestion de la propreté urbaine du centre-ville de Reims pour une durée de 7 ans.** La collecte des déchets des 200 000 habitants de la collectivité sera assurée grâce à une flotte 100 % GNV2, un carburant alternatif permettant de réduire la pollution atmosphérique et les émissions de gaz à effet de serre.

**Saint-Étienne Métropole signe le contrat de construction et d'exploitation du nouveau centre de tri pour tous les emballages ménagers avec le Groupe SUEZ.** Cette nouvelle installation permettra de trier et de valoriser tous les emballages ménagers (plastiques, cartons, papiers et métalliques) et traitera jusqu'à 45 000 tonnes de déchets, issus des collectes sélectives des 660 000 habitants du territoire et d'apports tiers, chaque année.

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

## 5.4 Nos actions de communication

### Les actions de communications pour SUEZ eau France

- **Visites virtuelles**

5.4.1 Afin de faire découvrir des installations de production d'eau potable, d'assainissement des eaux usées ou de valorisation des déchets au plus grand nombre, SUEZ a développé des visites virtuelles accessibles depuis un ordinateur, un smartphone ou une tablette. Un guide anime la visite tout au long du parcours, et apporte des explications pédagogiques. Enrichies de vidéos, infographies animées, photos sur les process ou de témoignages d'experts, elles offrent un parcours de visite libre et multiple. Rendez-vous sur [suez.fr](http://suez.fr) pour consulter les visites déjà accessibles. [www.visitesvirtuelles.suez.fr](http://www.visitesvirtuelles.suez.fr)

- **Un site web dédié aux journées portes ouvertes**

Afin de faciliter l'inscription des visiteurs aux journées portes ouvertes organisées sur les différentes installations (usine d'eau potable, station d'épuration, centre de tri ...) gérées par SUEZ, un site web dédié à ces événements est désormais disponible. L'internaute peut choisir l'installation qu'il souhaite visiter en fonction de sa région et s'inscrire en quelques clics sur les créneaux proposés. Rendez-vous sur [www.portesouvertes.suez.fr](http://www.portesouvertes.suez.fr)

- **Parlez-vous SUEZ**

Cette année, SUEZ a poursuivi ses démarches pédagogiques avec une deuxième saison de Parlez-Vous SUEZ, des vidéos courtes pour vous faire découvrir nos métiers et nos expertises. Au programme de cette nouvelle saison : les boues d'épuration, l'éco-conception, les micropolluants, COVID city watch ...

- **Baromètre : les Français et leur empreinte carbone**

Face à l'urgence climatique, les Groupes EBRA et SUEZ ont diligenté une étude auprès de l'institut de sondage Odoxa, afin d'appréhender la perception des Français sur leur « empreinte carbone ». Ce baromètre a été réalisé du 29 juin au 2 juillet 2021 auprès d'un échantillon représentatif de 1510 citoyens.

70% des Français sont pessimistes pour l'avenir de la planète et 55% pour l'environnement de leur région. 93% d'entre eux considèrent la protection de l'environnement comme un sujet majeur.

- **Semaine européenne de réduction des déchets**

A l'occasion de la semaine européenne de réduction des déchets, SUEZ a publié la 2e édition du baromètre réalisé par Odoxa « les Français et la réduction des déchets ». 88 % des Français, soit 9 Français sur 10, considèrent la réduction des déchets comme une priorité nationale. Un intérêt grandissant pour le réemploi : 57 % des Français adhèrent au principe des ressourceries et des recycleries.

La campagne de communication qui a accompagné la sortie de ces deux études a permis de poursuivre la pédagogie sur ces sujets.

- **Principaux événements auxquels SUEZ a participé en 2021**

- Carrefour de la gestion locale de l'eau, Rennes, 5 et 6 mai 2021
- Congrès mondial de l'UICN, Marseille, du 3 au 11 septembre
- Good l'évènement : un événement co-organisé par SUEZ et la Métropole de Lyon pour agir ensemble pour une alimentation durable, Lyon, 9 et 10 septembre
- 100<sup>ème</sup> congrès de l'ASTEE, Paris, 28 au 30 septembre
- Événement grand public ASTEE à la Cité des Sciences à Paris : L'eau et les déchets comme vous ne les avez jamais vus 21 septembre au 3 octobre
- Salon des maires et des collectivités locales, Paris, 16 au 18 novembre

A l'occasion de ces événements professionnels, SUEZ a présenté ses solutions innovantes pour les collectivités et les entreprises mais aussi des animations pédagogiques pour tous lors des événements grand public, ou encore ses solutions pour préserver la biodiversité lors du congrès mondial de la biodiversité.





# | Glossaire





## PRINCIPALES DÉFINITIONS

### A

- **Abandon de créance**

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

- **Abonné (ou client)**

Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation).

L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

- **Abonné domestique ou assimilé**

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

- **Abonnement**

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

- **Accessoires**

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

- **Appareil de fontainerie**

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

- **Autorité organisatrice**

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

### B

- **Branchement eau**

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

### C

- **Certification ISO 9001**

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

- **Certification ISO 14001**

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

- **Clapet anti-retour**

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

- **Conduite d'adduction**

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

- **Conduite principale**

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

- **Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL)**

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

- **Commission départementale Solidarité Eau**

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

- **Compteur**

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

## D

---

- **Débitmètre**

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

- **Détendeur**

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

- **Disconnecteur**

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

## E

---

- **Échantillon**

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

- **Émetteur**

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

## H

---

- **Habitant**

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

- **Habitant desservi**

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

### I

---

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

$ILP = (\text{volume mis en distribution} - \text{volume consommé autorisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ jours.}$

L'unité est en m<sup>3</sup>/km/j)

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

$ILVNC = (\text{volume MED} - \text{volume comptabilisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$

ou  $(\text{volume MED} - \text{volume consommé avec compteur "facturé ou gratuit"}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ ou } 366$ . Il est différent de l'Indice Linéaire de Perte (ILP), car il intègre, en tant que pertes, les volumes sans comptage et les volumes de service du réseau, alors que l'ILP les décompte. Il est peu utilisé actuellement dans les contrats L'unité est en m<sup>3</sup>/km/j).

### L

---

- **Linéaire de réseau de desserte**

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

### M

---

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

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

### N

---

- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

### P

---

- **Perte apparente**

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

- **Perte réelle**

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

- **Poteau incendie**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prélocalisation**

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

- **Purge**

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

## R

---

- **Réclamation**

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

- **Regard**

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

- **Régulateur de débit**

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

- **Rendement**

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

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

L'unité est en %.

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

- **Réseau de desserte**

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

- **Réseau de distribution**

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

## S

---

- **Stabilisateur d'écoulement**

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

- **Stabilisateur de pression**

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

## V

---

- **Vanne**

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

- **Vidange**

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

- **Ventouse**

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

- **Volume comptabilisé - E**

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) - F**

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 - H**

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 - C**

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 - B**

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 – A'**

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

- **Volume produit - A**

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 – A''**

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 - G**

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

- **Volume mis en distribution (VMED)**

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

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

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

- **Voirie**

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

# LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

## 1. Indicateurs descriptifs

### • Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)

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

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

Le prix au m<sup>3</sup> est calculé pour une consommation annuelle de 120 m<sup>3</sup> (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :

- la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
- les redevances/taxes
- le montant facture 120 m<sup>3</sup>

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

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

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

## 2. Indicateurs de performance

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

#### A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : pourcentage de prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses microbiologiques dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.
- pour les services desservant moins de 5 000 habitants ou produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.

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

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

- pour les services desservant plus de 5 000 habitants ou produisant plus de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : pourcentage des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés par l'ARS aux fins d'analyses physico-chimiques

dans le cadre du contrôle sanitaire (l'opérateur les réalisant dans le cadre de sa surveillance lorsqu'elle se substitue en partie au contrôle sanitaire) jugés conformes selon la réglementation en vigueur.

- pour les services desservant moins de 5 000 habitants et produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses physico-chimiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.
- identification des paramètres physico-chimiques à l'origine de la non-conformité.

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

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

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

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

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

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

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

**Partie A : plan des réseaux (15 points)**

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

**Partie B : inventaire des réseaux (30 points)**

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

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



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

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

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

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

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

L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

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

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

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m<sup>3</sup>/km/jour.

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

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

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

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

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

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

- 0 % : aucune action

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



# | Annexes



## 7.1 Synthèse Réglementaire

### COMMANDE PUBLIQUE

LOI n°2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

**Les mesures sur La Commande Publique** : Articles 35 et suivants : **la commande publique et l'environnement**  
« Art. L. 3-1. - La commande publique **participe à l'atteinte des objectifs de développement durable**, dans leurs dimensions économique, sociale et environnementale, dans les conditions définies par le présent code. »

« Au plus tard le 1er janvier 2025, **l'Etat met à la disposition des pouvoirs adjudicateurs des outils opérationnels de définition et d'analyse du coût du cycle de vie des biens pour les principaux segments d'achat**. Ces outils intègrent le coût global lié notamment à l'acquisition, à l'utilisation, à la maintenance et à la fin de vie des biens ainsi que, lorsque c'est pertinent, les coûts externes supportés par l'ensemble de la société, tels que la pollution atmosphérique, les émissions de gaz à effet de serre, la perte de la biodiversité ou la déforestation. »

L'article L. 228-4 du code de l'environnement est complété par un alinéa ainsi rédigé :

« A compter du 1er janvier 2030, l'usage des matériaux biosourcés ou bas-carbone intervient dans au moins 25 % des rénovations lourdes et des constructions relevant de la commande publique. Un décret en Conseil d'Etat précise les modalités d'application du présent article, en particulier la nature des travaux de rénovation lourde et les seuils au-delà desquels l'obligation est applicable aux acheteurs publics. »

- **Inscription des objectifs de développement durable, dans leurs dimensions économique, sociale et environnementale**, dans un nouvel article L. 3-1 du titre préliminaire du code de la commande publique aux côtés des principes fondamentaux de la commande publique et des éléments essentiels du régime juridique applicable aux contrats administratifs.
- **Renforcement des schémas de promotion des achats publics socialement et écologiquement responsables (SPASER)** (l'article L. 2111-3 du code de la commande publique est modifié)  
Il renforce les obligations de publicité des SPASER en prévoyant que, désormais, ils doivent être rendus publics notamment via une mise en ligne sur le site internet (s'il existe) des acheteurs concernés. En outre, les SPASER doivent désormais comporter des indicateurs précis exprimés en nombre de contrats ou en valeur, sur les taux réels d'achats publics relevant des catégories de l'achat socialement ou écologiquement responsable parmi les marchés passés par l'acheteur concerné. Pour chacune des catégories, qui incluent notamment les achats réalisés auprès des entreprises solidaires d'utilité sociale ou des entreprises employant des personnes défavorisées ou appartenant à des groupes vulnérables, l'acheteur doit préciser des objectifs cibles à atteindre.
- **Prise en compte des objectifs de développement durable dans les spécifications techniques** (Les articles L. 2111-2 et L. 3111-2 du code de la commande publique sont modifiés) : Le code de la commande publique prévoit l'obligation de prendre en compte les objectifs de développement durable au stade de la détermination de la nature et de l'étendue du besoin par l'acheteur ou l'autorité concédante. La loi complète cette obligation en l'étendant, pour les marchés publics et les contrats de concession, à la phase de formalisation du besoin par des spécifications techniques.
- **Prise en compte des caractéristiques environnementales de l'offre dans les critères d'attribution** (Les articles L. 2152-7 et L. 3124-5 du code de la commande publique sont modifiés). La loi introduit l'obligation pour les acheteurs et les autorités concédantes, de retenir au moins un critère d'attribution prenant en compte les caractéristiques environnementales de l'offre. Jusque-là, aucune disposition du code n'imposait que les préoccupations environnementales fassent l'objet d'un critère de sélection du titulaire du marché ou de la concession. La formulation retenue demeure large afin de laisser une certaine souplesse aux acheteurs et aux autorités concédantes.
- **Prise en compte obligatoire de l'environnement dans les conditions d'exécution** : Désormais, l'article L. 2112-2 du code de la commande publique modifié dispose que les acheteurs devront impérativement prévoir dans leurs marchés publics des conditions d'exécution prenant en compte l'environnement. De la même manière, l'article L. 3114-2 modifié du code de la commande publique, impose désormais la prise en compte de considérations relatives à l'environnement dans les conditions d'exécution des contrats de concession.
- **La prise en compte des considérations relatives au domaine social ou à l'emploi dans les conditions d'exécution pour les marchés et concessions formalisés**. Les articles L. 2112-2-1 et L. 3114-2-1 du code de la commande publique sont modifiés : les marchés et les concessions dont le montant est supérieur aux seuils européens doivent, sauf dérogations, comprendre des conditions d'exécution prenant en compte des considérations relatives au domaine social ou à l'emploi, notamment en faveur des personnes défavorisées.
- **Exclusion**. Les articles L. 2141-7-1 et L. 3123-7-1 du code de la commande publique sont modifiés. Possibilité pour un acheteur ou une autorité concédante d'exclure un soumissionnaire qui, soumis par le code de commerce (article L. 225-102-4 du code de commerce) à l'obligation d'établir un plan de vigilance, ne satisfait pas à cette obligation pour l'année qui précède celle de l'engagement de la consultation.
- **Contenu du rapport d'activité** : Inclusion, dans le rapport devant être remis chaque année par le concessionnaire à l'autorité concédante, de la description des mesures mises en œuvre pour garantir la protection de l'environnement et l'insertion par l'activité économique dans le cadre de l'exécution du contrat (modifiant l'article L. 3131-5 du code de la commande publique).

**LOI n° 2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République**

La loi pose le principe selon lequel, lorsqu'un contrat de la commande publique a pour objet l'exécution d'un service public, son titulaire est tenu d'assurer l'égalité des usagers devant le service public et de veiller au respect des principes de laïcité et de neutralité du service public.

Les clauses du contrat doivent rappeler ces obligations et préciser les modalités de contrôle et de sanction du cocontractant lorsque celui-ci n'a pas pris les mesures adaptées pour les mettre en œuvre et faire cesser les manquements constatés.

**Décret n° 2021-1111 du 23 août 2021 modifiant les dispositions du code de la commande publique relatives aux accords-cadres et aux marchés publics de défense ou de sécurité**

Tirant les conséquences de la décision de la Cour de justice de l'Union européenne du 17 juin 2021, *Simonsen & Weel A/S*, aff. C-23/20, qui impose aux acheteurs d'indiquer dans les avis d'appel à la concurrence relatifs aux accords-cadres la quantité ou la valeur maximale des prestations qui pourront être commandées sur le fondement de l'accord-cadre, le décret a supprimé, à compter du 1er janvier 2022, la possibilité de conclure des accords-cadres sans maximum.

**Décret n° 2021-631 du 21 mai 2021 relatif à la suppression de l'exigence de présentation par les entreprises d'un extrait d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers dans leurs démarches administratives**

Le décret a supprimé l'obligation faite aux entreprises de fournir un extrait d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés, au répertoire des métiers ou au registre des entreprises tenu par les chambres de métiers d'Alsace et de Moselle à l'appui de leurs demandes ou déclarations auprès de l'administration. Il a substitué à la fourniture de l'extrait d'immatriculation la transmission du numéro unique d'identification délivré par l'INSEE. Grâce à ce numéro, l'administration chargée de traiter une demande ou une déclaration peut accéder, par l'intermédiaire d'un système électronique, aux données qui lui sont nécessaires sur l'entreprise demanderesse ou déclarante issues, d'une part, du registre national du commerce et des sociétés (RNCS) tenu par l'Institut national de la propriété industrielle (INPI) et, d'autre part, du répertoire national des métiers (RNM) tenu par CMA France.

**Arrêtés du 30 mars 2021 portant approbation des cahiers des clauses administratives générales des marchés publics :**

- de fournitures courantes et de services
- de travaux
- industriels
- de prestations intellectuelles
- de techniques de l'information et de la communication
- de maîtrise d'œuvre

Les arrêtés interministériels approuvant les six nouveaux cahiers des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics ont été publiés au Journal officiel du 1er avril 2021. Ces CCAG sont entrés en vigueur le 1er avril 2021. Les acheteurs publics ont pu encore se référer aux versions 2009 jusqu'au 30 septembre 2021.

**GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT****Décret n° 2021-474 du 20 avril 2021 relatif au paiement des factures d'eau, de gaz et d'électricité afférents aux entreprises dont l'activité est affectée par une mesure de police administrative en réponse à l'épidémie de covid-19**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043401315>

Le décret est pris pour l'application de la loi n° 2020-1379 du 14 novembre 2020 autorisant la prorogation de l'état d'urgence sanitaire et portant diverses mesures de gestion de la crise sanitaire.

Le décret définit les bénéficiaires et ses modalités d'application du dispositif relatif au report de paiement des factures d'eau, d'électricité et de gaz par les entreprises dont l'activité est affectée par une mesure de police administrative en réponse à l'épidémie de covid-19. Il précise ainsi les bénéficiaires de l'interdiction des suspension, interruption ou réduction, y compris par résiliation de contrat, de la fourniture d'électricité, de gaz ou d'eau et de l'obligation de report des factures dues pour ces fournitures, prévue par l'article 14 de loi n° 2020-1379 du 14 novembre 2020 autorisant la prorogation de l'état d'urgence sanitaire et portant diverses mesures de gestion de la crise sanitaire.

En revanche, les fournisseurs et services distribuant l'eau potable pour le compte des communes compétentes (au titre de l'article L. 2224-7-1 du code général des collectivités territoriales), les fournisseurs d'électricité titulaires de l'autorisation (mentionnée à l'article L. 333-1 du code de l'énergie) et fournisseurs de gaz titulaires de l'autorisation (mentionnée à l'article L. 443-1 du même code) ne sont pas tenus d'appliquer les dispositions du VI de l'article 14 de la loi n° 2020-1379 du 14 novembre 2020 susmentionnée aux échéances de paiement de factures reportées en application de l'article 3 de l'ordonnance n° 2020-316 du 25 mars 2020 relative au paiement des loyers, des factures d'eau, de gaz et d'électricité afférents aux locaux professionnels des entreprises dont l'activité est affectée par la propagation de l'épidémie de covid-19, exigibles entre le 12 mars 2020 et l'expiration d'un délai de deux mois après

la date de cessation de l'état d'urgence sanitaire prévu par la loi n° 2020-546 du 11 mai 2020 prorogeant l'état d'urgence sanitaire et complétant ses dispositions.

A noter :

**La date de fin du report** de paiement de factures ne pourra excéder **deux mois après la date de fin de la mesure de police administrative** (mentionnée au I de l'article 14 de la loi du 14 novembre 2020 susvisée) ou, si cette date n'est pas connue, **la date de fin du report de facture ne pourra excéder deux mois après la date la plus tardive** entre la fin de l'état d'urgence sanitaire mentionnée à l'article 1er de la loi du 14 novembre 2020 susvisée (1er juin 2021 inclus) et la fin de la période mentionnée au I de l'article 1er de la loi du 9 juillet 2020 (jusqu'au 1er avril 2021 inclus) : donc 1<sup>er</sup> juin 2021.

### **LOI n° 2021-513 du 29 avril 2021 rénovant la gouvernance des services publics d'eau potable et d'assainissement en Guadeloupe (1)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043604527>

La loi crée un nouveau syndicat mixte unique pour gérer l'eau et l'assainissement en Guadeloupe, en réponse aux multiples défaillances du service public dans ce domaine.

### **LOI n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

Des mesures sont dans le titre V « *se loger* » (art 249 de la loi) et modifient le **code de la sécurité intérieure concernant les services essentiels** :

- Rappel de l'**Article L732-1** du code de la sécurité intérieure :  
*Les exploitants d'un service, destiné au public, d'assainissement, de production ou de distribution d'eau pour la consommation humaine, d'électricité ou de gaz, ainsi que les opérateurs des réseaux de communications électroniques ouverts au public prévoient les mesures nécessaires au maintien de la satisfaction des besoins prioritaires de la population lors des situations de crise.*  
*Ces besoins prioritaires, définis par un décret en Conseil d'Etat, sont pris en compte dans les cahiers des charges ou contrats régissant les concessions ou délégations de service public et dans les dispositions réglementaires encadrant les activités précitées, qui peuvent comporter des mesures transitoires. Ce décret précise le niveau d'exigence et les délais d'application requis pour leur mise en œuvre.*
- Insertion d'une nouvelle obligation pour prévenir toute crise et à l'initiative du préfet dans certaines zones de risques naturels  
« Art. L. 732-2-1. - Afin d'identifier les vulnérabilités des services et réseaux, d'anticiper leur gestion en période de crise et de favoriser un retour rapide à un fonctionnement normal, le préfet de zone de défense et de sécurité mentionné à l'article L. 1311-1 du code de la défense peut demander à tout exploitant de service ou réseau mentionné à l'article L. 732-1 du présent code, dans les territoires où l'exposition importante à un ou plusieurs risques naturels peut conduire à un arrêt de tout ou partie du service ne permettant plus de répondre aux besoins prioritaires de la population :  
« 1° Un diagnostic de vulnérabilité de ses ouvrages existants en fonction de l'exposition aux risques naturels et de la configuration des réseaux au regard de ces risques ;  
« 2° Les mesures prises en cas de crise pour prévenir les dégâts causés aux ouvrages et pour assurer un service minimal qui permette d'assurer la continuité de la satisfaction des besoins prioritaires de la population ;  
« 3° Les procédures de remise en état du réseau après la survenance de l'aléa ;  
« 4° Un programme des investissements prioritaires pour améliorer la résilience des services prioritaires pour la population en cas de survenance de l'aléa.  
« Les modalités d'application du présent article sont définies par décret. »

## **ASSAINISSEMENT**

**Arrêté du 26 février 2021 modifiant l'arrêté du 7 septembre 2009 fixant les prescriptions techniques applicables aux installations d'assainissement non collectif recevant une charge brute de pollution organique inférieure ou égale à 1,2 kg/j de DBO5 et l'arrêté du 27 avril 2012 relatif aux modalités de l'exécution de la mission de contrôle des installations d'assainissement non collectif**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043190509>

### **LOI n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

#### **Les mesures visant l'assainissement**

- **Article 63 de la loi modifiant le volet contrôle et sanctions en matière de raccordement** fixé par le code de la santé publique sur plusieurs points :

- ✓ Modification de l'article L 2224.8 du CGCT en matière de contrôle
 

*II. – Les communes assurent le contrôle des raccordements au réseau public de collecte, la collecte, le transport et l'épuration des eaux usées, ainsi que l'élimination des boues produites. Elles peuvent également, à la demande des propriétaires, assurer les travaux de mise en conformité des ouvrages visés à l'article L. 1331-4 du code de la santé publique, depuis le bas des colonnes descendantes des constructions jusqu'à la partie publique du branchement, et les travaux de suppression ou d'obturation des fosses et autres installations de même nature à l'occasion du raccordement de l'immeuble.*

*« Le contrôle du raccordement est notamment réalisé pour tout nouveau raccordement d'un immeuble au réseau public de collecte des eaux usées conformément au premier alinéa de l'article L. 1331-1 du même code et lorsque les conditions de raccordement sont modifiées. A l'issue du contrôle de raccordement au réseau public, la commune établit et transmet au propriétaire de l'immeuble ou, en cas de copropriété, au syndicat des copropriétaires un document décrivant le contrôle réalisé et évaluant la conformité du raccordement au regard des prescriptions réglementaires. La durée de validité de ce document est de dix ans. Le contrôle effectué à la demande du propriétaire de l'immeuble ou du syndicat des copropriétaires est réalisé aux frais de ce dernier et la commune lui transmet ce document dans un délai fixé par décret en Conseil d'Etat. »*
- ✓ Modification de l'article L1331-4 du code de la santé publique en matière de sanction :
 

*Les ouvrages nécessaires pour amener les eaux usées à la partie publique du branchement sont à la charge exclusive des propriétaires et doivent être réalisés dans les conditions fixées à l'article [L. 1331-1](#). Ils doivent être maintenus en bon état de fonctionnement par les propriétaires. ~~La commune en contrôle la qualité d'exécution et peut également contrôler leur maintien en bon état de fonctionnement.~~*
- ✓ Modification de L1331-11-1 du code de la santé publique en matière de contrôle
 

*Lors de la vente de tout ou partie d'un immeuble à usage d'habitation non raccordé au réseau public de collecte des eaux usées, le document établi à l'issue du contrôle des installations d'assainissement non collectif effectué dans les conditions prévues au II de l'article [L. 1331-1-1](#) du présent code et daté de moins de trois ans au moment de la signature de l'acte de vente est joint au dossier de diagnostic technique prévu aux articles L. 271-4 et [L. 271-5](#) du code de la construction et de l'habitation.*

*« Au plus tard un mois après la signature de l'acte authentique de vente de tout ou partie d'un immeuble, le notaire rédacteur adresse à titre de simple information par tous moyens, y compris par voie dématérialisée, à l'autorité compétente en matière d'assainissement émettrice du document mentionné au 8° du I de l'article L. 271-4 du même code une attestation contenant la date de la vente, les informations nécessaires à l'identification du bien vendu ainsi que les nom et adresse de l'acquéreur de ce bien. »*

## **EAU POTABLE**

### **Décret n° 2021-205 du 24 février 2021 portant transfert à l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail de décisions administratives individuelles en matière d'eaux destinées à la consommation humaine, d'eaux minérales naturelles et d'eaux de piscines et de baignades**

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGIARTI000043180090/2021-03-01/>

L'article 29 de la loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020 d'accélération et de simplification de l'action publique (dite « ASAP ») a modifié les articles L. 1313-1 et L. 1321-5 du code de la santé publique afin de transférer du ministère des Solidarités et de la Santé à l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) la délivrance des agréments des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux, ainsi que l'autorisation des produits et procédés de traitement de l'eau des piscines et des baignades artificielles. Ce décret transfère, du ministre de la santé au directeur général de l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail, la compétence en matière de délivrance des agréments aux laboratoires chargés des prélèvements et des analyses des eaux de piscines ainsi qu'en matière d'autorisation des produits et procédés de traitement des eaux de piscines et de baignades artificielles.

Le silence gardé sur les demandes d'autorisation ou d'agrément pendant plus de 6 mois vaut désormais ACCEPTATION (auparavant le silence signifiait rejet).

L'ANSES devient ainsi compétente à compter du 1er mars 2021 pour délivrer les agréments des laboratoires d'analyses des eaux destinées à la consommation humaine, des eaux minérales naturelles, des eaux des piscines et baignades ainsi que des autorisations de produits et procédés de traitement des eaux de piscines et baignades artificielles en système fermé.

Ce transfert constitue une simplification pour les laboratoires et les industriels concernés dans la mesure où ces agréments et autorisations (de l'ordre d'une cinquantaine par an) sont actuellement délivrés par le ministère des Solidarités et de la Santé sur le seul fondement des expertises et évaluations scientifiques réalisées par l'ANSES. *A noter que l'agrément des procédés et produits pour l'eau potable ne fait pas partie de ce transfert. Cela ne devrait donc pas changer les procédures d'autorisations de filière pour des usines de production d'eau potable, qui seront encore traitées par les ARS.*

### **Arrêté du 25 février 2021 modifiant l'arrêté du 5 juillet 2016 modifié relatif aux conditions d'agrément des laboratoires pour la réalisation des prélèvements et des analyses du contrôle sanitaire des eaux**



<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043189625>

### **Décret n° 2021-395 du 6 avril 2021 portant adaptation du code de la santé publique au droit de l'Union européenne en ce qui concerne les règles applicables aux produits chimiques**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043333615>

Publics concernés : fabricants, importateurs, utilisateurs en aval, distributeurs de produits chimiques, consommateurs.

Objet : adaptation du [code de la santé publique](#) au droit de l'Union européenne en ce qui concerne les règles applicables aux produits chimiques.

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

Le règlement concernant l'enregistrement, l'évaluation et l'autorisation des substances chimiques, ainsi que les restrictions applicables à ces substances (REACH), encadre la mise sur le marché européen des substances ou mélanges dangereux, sous conditions d'enregistrement, d'évaluation et d'autorisation par les autorités européennes. Le règlement relatif à la classification, l'étiquetage et l'emballage des substances et des mélanges (CLP), quant à lui, définit les obligations des fournisseurs de substances ou mélanges dangereux, en matière de classification, d'étiquetage et d'emballage avant leur mise sur le marché, de manière à informer la population sur les dangers à l'aide d'un système harmonisé et clair au niveau européen. Le décret met à jour les dispositions nationales, résultant pour partie des mesures de transposition antérieures aux règlements REACH et CLP, afin de les adapter aux dispositions européennes issues de ces règlements. Par ailleurs, il révisé les dispositions relatives à certaines catégories de produits biocides et phytosanitaires, pour les rendre cohérentes avec celles, plus récentes, du [code de l'environnement](#) et du code rural et issues des directives ou des règlements européens correspondants.

### **LOI n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

#### **Les mesures de protection de la ressource**

- Ces mesures sont notamment dans le chapitre III intitulé : « **protéger les écosystèmes et la diversité écologique** » (cf intégré dans le titre 1<sup>er</sup> qui vise l'atteinte aux objectifs de l'accord de Paris)
- **Article 45** modifiant l'article L 210.1 du code de l'environnement qui est l'article chapeau du titre 1er (eau et milieux aquatiques marins) du livre II du code de l'environnement (Milieux physiques) **pour introduire les fonctionnalités**  
*L'eau fait partie du patrimoine commun de la nation. Sa protection, sa mise en valeur et le développement de la ressource utilisable, dans le respect des équilibres naturels, sont d'intérêt général.*  
**« Le respect des équilibres naturels implique la préservation et, le cas échéant, la restauration des fonctionnalités naturelles des écosystèmes aquatiques, qu'ils soient superficiels ou souterrains, dont font partie les zones humides, et des écosystèmes marins, ainsi que de leurs interactions. Ces fonctionnalités sont essentielles à la reconquête de la biodiversité, à l'adaptation au changement climatique ainsi qu'à l'atténuation de ses effets et participent à la lutte contre les pollutions. A ce titre, les écosystèmes aquatiques et les écosystèmes marins constituent des éléments essentiels du patrimoine de la Nation. »**  
*Dans le cadre des lois et règlements ainsi que des droits antérieurement établis, l'usage de l'eau appartient à tous et chaque personne physique, pour son alimentation et son hygiène, a le droit d'accéder à l'eau potable dans des conditions économiquement acceptables par tous.*  
*Les coûts liés à l'utilisation de l'eau, y compris les coûts pour l'environnement et les ressources elles-mêmes, sont supportés par les utilisateurs en tenant compte des conséquences sociales, environnementales et économiques ainsi que des conditions géographiques et climatiques.*
- **Article 46** **visant l'étude de certaines substances polluantes dans sol et eau :**  
*I. - Le Gouvernement remet au Parlement, dans un délai de deux ans à compter de la promulgation de la présente loi, un rapport sur la pollution des eaux et des sols par les substances perfluoroalkyles et polyfluoroalkyles. Ce rapport propose notamment des solutions applicables pour la dépollution des eaux et des sols contaminés par des substances perfluoroalkyles et polyfluoroalkyles.*  
*II. - Le Gouvernement fournit systématiquement un nouveau rapport sur le sujet mentionné au I à chaque réévaluation à la baisse du seuil d'exposition tolérable aux substances perfluoroalkyles et polyfluoroalkyles fourni par l'autorité administrative européenne compétente, dans les douze mois qui suivent la réévaluation à la baisse dudit seuil.*
- **Insertion de la qualité de l'eau comme partie intégrante du patrimoine commun de la nation** (article 48 de la loi modifiant l'article L110.1, article pilier du code de l'environnement)  
*I. - Les espaces, ressources et milieux naturels terrestres et marins, les sons et odeurs qui les caractérisent, les sites, les paysages diurnes et nocturnes, la qualité de l'air, **la qualité de l'eau**, les êtres vivants et la biodiversité font partie du patrimoine commun de la nation. Ce patrimoine génère des services écosystémiques et des valeurs d'usage.*
- **Article 61** de la loi complétant l'article L212.1 du code de l'environnement qui vise le contenu des **SDAGE**. Il rajoute une obligation au comité de bassin compétent dans chaque bassin ou groupement de bassins qui avait

déjà pour mission d'identifier les zones de captages, actuelles ou futures, destinées à l'alimentation en eau potable.

« 3° A l'identification, au plus tard le 31 décembre 2027, des masses d'eau souterraines et des aquifères qui comprennent des ressources stratégiques pour l'alimentation en eau potable actuelle ou future ainsi que, si l'information est disponible, leurs zones de sauvegarde, au sein desquelles des mesures de protection sont instituées pour la préservation de ces ressources stratégiques. Ces mesures contribuent à assurer l'équilibre quantitatif entre les prélèvements dans ces ressources, en prenant notamment en compte les besoins des activités humaines et leur capacité à se reconstituer naturellement, et contribuent également à préserver leur qualité pour satisfaire en priorité les besoins pour la consommation humaine. Elles prennent également en compte les besoins liés notamment à la production alimentaire. » ;

Et de façon cohérente, complément de l'article L212-5-1 du code de l'environnement

I. — Le schéma d'aménagement et de gestion des eaux comporte un plan d'aménagement et de gestion durable de la ressource en eau et des milieux aquatiques définissant les conditions de réalisation des objectifs mentionnés à l'article [L. 212-3](#), notamment en évaluant les moyens financiers nécessaires à la mise en œuvre du schéma.

« Si le schéma directeur d'aménagement et de gestion des eaux n'a pas procédé à l'identification des zones de sauvegarde des ressources stratégiques pour l'alimentation en eau potable au sein des masses d'eau souterraines et des aquifères prévue au 3° du II de l'article L. 212-1, le plan d'aménagement et de gestion durable de la ressource en eau et des milieux aquatiques identifie ces zones. » ;

Ce plan peut aussi

3° Identifier, à l'intérieur des zones humides définies au 1° du I de l'article [L. 211-1](#), des zones stratégiques pour la gestion de l'eau dont la préservation ou la restauration contribue à la réalisation des objectifs visés au IV de l'article [L. 212-1](#) ; et définir les mesures de protection à mettre en œuvre au sein des zones de sauvegarde des ressources stratégiques pour l'alimentation en eau potable des masses d'eau souterraines et des aquifères, mentionnées au 3° du II du même article L. 212-1, ainsi que les éventuelles mesures permettant d'accompagner l'adaptation des activités humaines dans ces zones de sauvegarde ».

#### Article 101 sur la **performance des constructions**

- Incitation à un mode de végétalisation par recours à une autre ressource que le réseau d'eau potable les bâtiments ou parties de bâtiments mentionnés au II du présent article doivent intégrer soit un procédé de production d'énergies renouvelables, **soit un système de végétalisation basé sur un mode culturel ne recourant à l'eau potable qu'en complément des eaux de récupération**, garantissant un haut degré d'efficacité thermique et d'isolation et favorisant la préservation et la reconquête de la biodiversité, soit tout autre dispositif aboutissant au même résultat et, sur les aires de stationnement associées lorsqu'elles sont prévues par le projet, des revêtements de surface, des aménagements hydrauliques ou des dispositifs végétalisés favorisant la perméabilité et l'infiltration des eaux pluviales ou leur évaporation et préservant les fonctions écologiques des sols.
- II. - Les obligations prévues au présent article s'appliquent :
  - « 1° Aux constructions de bâtiments ou parties de bâtiment à usage commercial, industriel ou artisanal, aux constructions de bâtiments à usage d'entrepôt, aux constructions de hangars non ouverts au public faisant l'objet d'une exploitation commerciale et aux constructions de parcs de stationnement couverts accessibles au public, lorsqu'elles créent plus de 500 mètres carrés d'emprise au sol ;
  - « 2° Aux constructions de bâtiments ou parties de bâtiment à usage de bureaux, lorsqu'elles créent plus de 1 000 mètres carrés d'emprise au sol.
  - « Ces obligations s'appliquent également aux extensions et rénovations lourdes de bâtiments ou parties de bâtiment lorsque ces extensions ou les rénovations concernées ont une emprise au sol de plus de 500 mètres carrés, pour les bâtiments mentionnés au 1° du présent II, et de plus de 1 000 mètres carrés, pour les bâtiments mentionnés au 2°, ainsi qu'aux aires de stationnement associées mentionnées au I lorsqu'il est procédé à des rénovations lourdes sur ces aires ou à l'occasion de la conclusion d'un nouveau contrat de concession de service public, de prestation de service ou de bail commercial, ou de son renouvellement.
- Et volet stationnement et eaux pluviales
  - « Art. L. 111-19-1. - Les parcs de stationnement extérieurs de plus de 500 mètres carrés associés aux bâtiments ou parties de bâtiment auxquels s'applique l'obligation prévue à l'article L. 171-4 du code de la construction et de l'habitation ainsi que les nouveaux parcs de stationnement extérieurs ouverts au public de plus de 500 mètres carrés **doivent intégrer sur au moins la moitié de leur surface des revêtements de surface, des aménagements hydrauliques ou des dispositifs végétalisés favorisant la perméabilité et l'infiltration des eaux pluviales ou leur évaporation.**

#### **Décret n° 2021-588 du 14 mai 2021 relatif à la création d'un comité d'anticipation et de suivi hydrologique**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043501015>

Le décret a pour objet d'introduire dans le code de l'environnement un article créant un comité d'anticipation et de suivi hydrologique en vue notamment de mieux anticiper et gérer les épisodes de sécheresse en métropole et dans les territoires ultramarins. Ce comité est composé de membres issus des différents collèges du Comité national de l'eau.

#### **Décret n° 2021-795 du 23 juin 2021 relatif à la gestion quantitative de la ressource en eau et à la gestion des situations de crise liées à la sécheresse**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043694462>

**Objectif 1 : "Gestion équilibrée et durable de la ressource"** : Protéger la ressource en eau, c'est aussi protéger la biodiversité et les milieux naturels." "

**Objectif 2 : mettre un terme à un contentieux récurrent relatif aux autorisations uniques de prélèvement censurées** par les juridictions, notamment en raison de débats sur les volumes prélevables (quantités d'eau qui peuvent être prélevées dans les milieux naturels sans les mettre en danger).

**Objectif 3 : adopter une approche globale de gestion des usages** : améliorer la gestion quantitative de l'eau, tant sur le plan structurel, en vue d'une gestion équilibrée et durable de la ressource, que conjoncturel, pour une meilleure gestion des crises et des sécheresses qui seront probablement amenées à se multiplier

**Principe 1 : notion de "Volumes prélevables"** servant à déterminer les autorisations de prélèvement. Le décret fixe donc un cadre et une définition explicite permettant à l'ensemble des acteurs (agriculteurs, industriels, élus des collectivités territoriales responsables de la gestion de l'eau, mais aussi gestionnaires d'espaces naturels) d'agir pour préserver et partager la ressource dans un contexte juridique sécurisé. Le décret stipule que pour chaque demande d'autorisation unique de prélèvement, déposée par un organisme unique de gestion collective, l'étude d'impact ou l'étude d'incidence du projet doit comporter une série de documents tels que "l'historique sur les cinq à dix dernières années des volumes prélevés" ou un "argumentaire justifiant que les volumes demandés sont compatibles avec le respect du bon fonctionnement des milieux" (art.2).

Le volume prélevable (défini comme le volume pouvant statistiquement être prélevé huit années sur dix en période de basses eaux dans le milieu naturel aux fins d'usages anthropiques) est "issu d'une évaluation statistique des besoins minimaux des milieux sur la période de basses eaux. Il est réparti entre les usages, en tenant compte des enjeux environnementaux, économiques et sociaux" (art.3).

**Principe 2 : Rôle majeur du préfet coordonnateur de bassin** dans les bassins en déséquilibre structurel pour fixer une stratégie d'évaluation des volumes prélevables, qui permet de développer des activités humaines dans le respect des écosystèmes (art.6). Pour chaque étude, le préfet coordonnateur "s'appuie sur un comité de concertation" où sont représentés "les intérêts de la protection de l'environnement, de la pêche, des usages agricoles, industriels et domestiques de l'eau". "Sont représentés également, lorsqu'ils existent, la commission locale de l'eau, l'établissement public territorial de bassin (...), l'organisme unique de gestion collective (...), les gestionnaires d'ouvrages de régulation de la ressource en eau, et les services chargés du prélèvement d'eau destinée à la consommation humaine (...)". "Sur la base du cadrage du préfet coordonnateur de bassin, ces études peuvent être prises en charge par la commission locale de l'eau (...) avec l'appui du comité de concertation". "À défaut de commission locale de l'eau sur le périmètre adapté ou d'incapacité technique ou financière de celle-ci à porter de telles études, ces dernières ainsi que la répartition des volumes peuvent être prises en charge par un établissement public territorial de bassin ou tout autre groupement de collectivités territoriales compétent à l'échelle concernée".

**Principe 3 : meilleure gestion de crise** Le décret renforce aussi l'encadrement et l'harmonisation à l'échelle du bassin et du département de la gestion de crise sécheresse dans les zones d'alerte (art.4). Il appartient ainsi au préfet coordonnateur de bassin de fixer par un arrêté d'orientations pour tout le bassin "les orientations relatives aux conditions de déclenchement, aux mesures de restriction par usage, sous-catégorie d'usage et type d'activité en fonction du niveau de gravité, aux conditions selon lesquelles le préfet peut, à titre exceptionnel, à la demande d'un usager, adapter les mesures de restriction s'appliquant à son usage, et aux modalités de prise des décisions de restrictions." Afin de faire face à des situations de manque d'eau récurrentes, les autorisations de prélèvement pourront autoriser temporairement des prélèvements supérieurs aux ressources, à condition de s'inscrire dans une perspective de retour à l'équilibre quantitatif aux échéances fixées par les schémas directeurs de gestion de l'eau, conformément à la directive-cadre sur l'eau.

#### **Décret n° 2021-807 du 24 juin 2021 relatif à la promotion d'une utilisation efficace, économe et durable de la ressource en eau, en application de l'article L. 211-1 du code de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043702816>

Le décret invite à mentionner dans les dossiers de demande d'autorisation ICPE ou IOTA les projets de REUT envisagés.

#### **Décret n° 2021-1076 du 12 août 2021 relatif au Comité national de l'eau**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043935137>

Publics concernés : membres du Comité national de l'eau.

Objet : composition du Comité national de l'eau.

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

Notice : le décret complète la composition du Comité national de l'eau, par l'ajout parmi ses membres du vice-président du Comité national de la biodiversité (CNB) et du président du bureau du Conseil national de la mer et des littoraux (CNML). Il intègre dans le collège des usagers, un représentant de la Fédération des conservatoires d'espaces naturels, et met à jour l'intitulé de certains organismes représentés.

### **ICPE - IOTA -AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE**

#### **Volet procédure**

#### **Décret n° 2021-837 du 29 juin 2021 portant diverses réformes en matière d'évaluation environnementale et de participation du public dans le domaine de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043714267>

Objet : différents changements en matière d'évaluation environnementale et de participation du public

Il entre en vigueur au 1<sup>er</sup> août 2021.

Volet évaluation environnementale : A compter du 1<sup>er</sup> Août 2021 l'évaluation environnementale est étendue, désormais seront notamment soumis à évaluation environnementale systématique :

- Les installations d'élimination de déchets dangereux (définis à l'article 3 point 2 de la directive 2008/98 CE relative aux déchets) par incinération, traitement chimique ou par mise en décharge ;
- Les installations destinées à l'extraction de l'amiante ainsi qu'au traitement et à la transformation de l'amiante et de produits contenant de l'amiante, à la production d'amiante et à la fabrication de produits à base d'amiante.

Pour la réalisation de l'examen au cas par cas les critères d'analyse, initialement détaillés à l'annexe III de la directive 2011/92/UE du 13/12/2011, sont désormais retranscrits dans une annexe à l'article R. 122-3-1 c. env.

Concernant le contenu de l'étude d'impact (modification de l'article R. 122-5) :

- L'avis de cadrage de l'étude d'impact rendu par l'autorité instruisant le projet (en application de l'article R. 122-4) doit désormais être pris en compte pour l'élaboration de l'étude d'impact ;
- La notion de « scénario de référence » est remplacée par la notion « d'état initial de l'environnement » ;
- Pour l'étude du cumul des incidences les notions de projets existants ou approuvés est précisée de la façon suivante :
  - o Les projets existants sont ceux qui, lors du dépôt du dossier de demande comprenant l'étude d'impact, ont été réalisés.
  - o Les projets approuvés sont ceux qui, lors du dépôt du dossier de demande comprenant l'étude d'impact, ont fait l'objet d'une décision leur permettant d'être réalisés.
  - o Sont compris, en outre, les projets qui, lors du dépôt du dossier de demande comprenant l'étude d'impact ont fait l'objet :
    - D'une étude d'incidence environnementale au titre de l'article R. 181-14 et d'une enquête publique ;
    - D'une évaluation environnementale et pour lesquels un avis de l'autorité environnementale a été rendu public.
- Le maître d'ouvrage doit désormais prendre en compte les résultats d'autres études environnementales pertinentes requises au titre d'autres législations ;
- Pour la réalisation du rapport environnemental ne doivent plus être exposés « les effets » probables du projet sur l'environnement mais les « incidences probables » (modification de l'article R. 122-20).

Volet participation du public : les projets soumis au droit d'initiative sont désormais soumis à publication d'une déclaration d'intention au-delà du seuil de 5 millions d'euros et non plus 10 millions (modification de l'article R. 121-25).

Concernant l'enquête publique, la liste des pièces du dossier soumis à enquête publique est complétée pour intégrer (modification de l'article R. 123-8) :

- L'hypothèse des **projets nécessitant plusieurs autorisations** ; le dossier soumis à étude d'impact doit ainsi contenir (s'ils sont requis) :
  - o L'étude d'impact actualisée ;
  - o Éventuellement, l'avis de l'autorité environnementale sur la nécessité d'actualiser l'étude d'impact ;
- La possibilité pour la CNDP de désigner un garant remettant un rapport final à la suite du débat public ; ce rapport final, s'il existe sera intégré au dossier soumis à enquête publique par la suite.

Concernant la participation du public par voie électronique, le dossier soumis au public sera désormais composé des mêmes pièces qu'un dossier soumis à enquête publique (modification de l'article R. 181-46).

Pour l'application dans le temps de ces modifications :

- Les dossiers de demande d'autorisation déposés avant le 1<sup>er</sup> août ne sont pas soumis aux précisions apportées sur le cumul des incidences avec d'autres projets existants ou approuvés (art. R. 122-5 II e.) ;
- Les dossiers de demande d'autorisation, pour lesquelles l'arrêté d'ouverture d'enquête publique est publié avant le 1<sup>er</sup> août, ne sont pas soumis aux modifications du contenu du dossier soumis à enquête publique (art. R. 123-8) ;
- Les demandes d'autorisation, pour lesquelles l'avis de participation par voie électronique est publié avant le 1<sup>er</sup> août, ne devront pas soumettre au public un dossier identique à celui exigé pour les enquêtes publiques (art. 181-46).

**Décret n° 2021-1000 du 30 juillet 2021 portant diverses dispositions d'application de la loi d'accélération et de simplification de l'action publique et de simplification en matière d'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043876194>

Objet : simplification de certaines procédures environnementales.

Entrée en vigueur : le 1<sup>er</sup> août 2021, sous réserve de dispositions transitoires particulières notamment pour les procédures en cours.

Texte d'application de la loi ASAP (titre III de la loi n° 2020-1525 du 7 décembre 2020) et plus particulièrement des dispositions relatives aux procédures environnementales figurant au titre III de la loi portant simplification des procédures applicables aux entreprises.

Ce décret procède aussi à d'autres modifications du code de l'environnement et d'autres codes sur l'accélération et la simplification de l'action publique, la transposition, la coordination etc....

**1. Précisions procédurales sur l'actualisation de l'étude d'impact** : Lorsqu'un même projet comporte plusieurs parties ou étapes, éventuellement sous la responsabilité de maîtres d'ouvrage différents, le droit européen prévoit

qu'une étude d'impact unique soit réalisée et ensuite actualisée. L'article 37 de la loi ASAP et ce décret prévoient la mise en œuvre de ce dispositif.

**2. Adaptations réglementaires de la consultation devenue facultative du CODERST :** L'article 42 de la loi ASAP rend facultative la consultation du conseil départemental de l'environnement et des risques sanitaires et technologiques (CODERST) pour les cas suivants :

1. Les enregistrements ICPE autres que ceux nécessitant une adaptation des prescriptions nationales,
2. Les arrêtés complémentaires des enregistrements ICPE,
3. Les arrêtés de prescriptions spéciales des déclarations ICPE,
4. Et pour les canalisations de transport et leurs modifications.

Le décret met en cohérence avec la loi diverses dispositions du code de l'environnement concernant les enregistrements et déclarations ICPE. Les dispositions relatives aux canalisations avaient déjà été modifiées de manière anticipée en 2020.

Pour l'ensemble de ces cas, le décret laisse toutefois la possibilité au Préfet de saisir le CODERST s'il l'estime nécessaire et lui impose, lorsqu'il ne le saisit pas, de l'informer. La situation est ainsi alignée sur celle qui existe déjà en ce qui concerne l'autorisation environnementale.

### **3. Mise en cohérence de la procédure d'autorisation environnementale à la possibilité d'une participation du public par voie électronique, lorsque l'autorisation ne donne pas lieu à évaluation environnementale :**

L'article 44 de la loi ASAP permet au préfet de réaliser la consultation du public sous la forme d'une (PPVE), et non pas forcément par enquête publique, lorsque l'autorisation environnementale ne donne pas lieu à évaluation environnementale. Auparavant, l'enquête publique était la seule modalité de participation du public possible pour une autorisation environnementale. Le décret adapte donc la procédure d'autorisation environnementale pour insérer la participation du public par voie électronique (art. R. 181-35 et s. du Code de l'environnement).

L'enquête publique est donc requise dans 2 cas : application du I de l'article L. 123-2 du code de l'environnement (ce qui concerne essentiellement le cas du projet soumis à évaluation environnementale) ou si le préfet l'estime nécessaire pour le projet concerné, « *en fonction de ses impacts sur l'environnement ainsi que des enjeux socio-économiques qui s'y attachent ou de ses impacts sur l'aménagement du territoire* » (article L. 181-10 du code de l'environnement).

Quand il y a consultation du public par voie électronique (PPVE), le 4° du I de l'article R. 123-46-1 du code de l'environnement impose au maître d'ouvrage d'afficher sur les lieux prévus pour la réalisation du projet, de façon visible et lisible des voies publiques, l'avis de publicité, 15j au moins avant l'ouverture de la procédure de participation par voie électronique et pendant sa durée. C'est l'autorité compétente pour prendre la décision qui procède à la synthèse des observations du public (articles L. 123-19 et R. 123-46-1 du code de l'environnement).

**4. Délai de la décision spéciale permettant l'anticipation de travaux soumis à permis de construire relatifs à un projet soumis à autorisation environnementale :** L'article 56 de la loi ASAP prévoit que le préfet par décision spéciale, puisse après délivrance du permis de construire (et donc après évaluation environnementale du projet quand il y a lieu), après consultation du public, autoriser le lancement des travaux soumis à PC relatifs à un projet soumis à autorisation environnementale, aux frais et risques du pétitionnaire. Cette décision spéciale ne peut intervenir que si dans l'autorisation il n'y a ni rubrique de la nomenclature IOTA ni procédure embarquée (espèces, défrichement, etc.) ce qui ne nous concerne que très peu. Le Préfet dispose de 4 jours à compter de la fin de la consultation du public pour prendre cette décision spéciale sur la possibilité de commencer les travaux par anticipation.

**5. Meilleure articulation entre les procédures de permis de construire et d'enregistrement ICPE :** L'article 56 de la loi ASAP vise à lever une difficulté possible d'articulation entre le droit de l'urbanisme et la procédure d'enregistrement ICPE. En effet, si le préfet décide tardivement d'instruire une demande d'enregistrement ICPE suivant la procédure d'autorisation environnementale et si le permis de construire a déjà été délivré, alors a posteriori il l'a été illégalement, puisqu'il n'a pas fait l'objet d'une évaluation environnementale du projet. Dès lors il a été décidé que l'autorité en charge de l'urbanisme sera mieux informée de l'avancement de la procédure environnementale et que ses propres délais d'instruction seront sécurisés sans retarder pour autant le délai global du dossier.

**6. Adaptation réglementaires dues à l'intégration dans l'autorisation environnementale de la procédure de dérogation possible au SDAGE pour les « projets d'intérêt général majeur » :** L'article 60 de la loi ASAP a intégré à l'autorisation environnementale la procédure de dérogation possible aux (SDAGE) pour les « projets d'intérêt général majeur ». Cette procédure était originellement menée par le préfet coordonnateur de bassin. Il est donc nécessaire d'avoir l'avis conforme du préfet coordonnateur de bassin dans la nouvelle procédure. Il n'est pas nécessaire de rajouter de pièces au dossier puisque ce sont les intérêts liés aux IOTA qui sont en jeu et qui sont déjà prévus dans le dossier.

**7. Simplification et raccourcissement des renouvellements d'autorisations environnementales :** La création de l'autorisation environnementale a unifié entre les ICPE et les IOTA les modalités de renouvellement des autorisations. La réglementation prévoyait un délai de deux ans avant la fin de l'autorisation pour que l'exploitant puisse demander le renouvellement sans avoir à reprendre à zéro toute la procédure. A l'usage, ce délai apparaît trop long. L'article R. 181-49 du Code de l'environnement prévoit désormais que la demande du titulaire de prolonger ou de renouveler une autorisation environnementale doit être adressée au Préfet au moins six mois (et non plus deux ans) avant la date d'expiration de l'autorisation.

**8. Harmonisation des dispositions relatives aux capacités techniques et financières pour le régime d'enregistrement :** Depuis 2019, les capacités techniques et financières figurant dans le dossier de demande

d'autorisation environnementale sont celles qui doivent être effectives au moment de la mise en service de l'installation (elles peuvent en effet ne pas être effectives au moment du dépôt de la demande). Le décret prévoit la même obligation pour le régime d'enregistrement (article R. 512-46-4 du Code de l'environnement). En effet, là où auparavant était demandé le renseignement des capacités techniques et financières de l'exploitant est désormais attendue une description de ces capacités ou, « *lorsque ces capacités ne sont pas constituées au dépôt de la demande d'enregistrement, les modalités prévues pour les établir au plus tard à la mise en service de l'installation* », laissant ainsi davantage de temps au pétitionnaire pour apporter la preuve de ses capacités sans ralentir la procédure d'enregistrement.

**9. Amélioration de l'information de l'inspection des ICPE en cas de non-conformité sur des installations soumises à déclaration avec contrôle :** Le décret vise à améliorer le dispositif du régime de déclaration avec contrôle périodique en prévoyant que :

- L'organisme agréé chargé de réaliser le contrôle doit informer l'inspection des installations classées en cas de non-conformité majeure ;
- Les non-conformités majeures devront être distinguées dans les rapports ;
- Quelques simplifications seront apportées (suppression d'un double exemplaire et envoi dématérialisé possible) ;
- Des délais plus courts seront laissés à l'organisme pour alerter les autorités sur une non-conformité majeure susceptible d'être non traitée par l'exploitant.

**10. Non usage du CERFA « autorisation environnementale » en cas de téléprocédure :** Le décret apporte une précision sur les modalités de dépôt d'une demande d'autorisation environnementale : le formulaire CERFA n° 15964\*01 n'est pas requis lorsque la demande est déposée par téléprocédure sur le portail « Guichet Unique Numérique de l'environnement ».

#### **Décision du Conseil d'Etat n° 425424 du 15 avril 2021**

<https://www.legifrance.gouv.fr/ceta/id/CETATEXT000043385960>

Le Conseil d'Etat annule le décret n° 2018-435 du 4 juin 2018 qui avait modifié la nomenclature évaluation environnementale annexée à l'article R. 122-2

Le décret précité, modifiait les rubriques de la nomenclature évaluation environnementale suivantes :

- 1 (ICPE) ;
- 27 (forages) ;
- 35 à 38 (canalisations) ;
- 39 (travaux, constructions et aménagement) ;
- 44 (équipements sportifs, culturels ou de loisirs et aménagements associés).

#### **Volet ICPE**

**Arrêté du 12 janvier 2021 relatif aux meilleures techniques disponibles (MTD) applicables aux installations d'incinération et de co-incinération de déchets relevant du régime de l'autorisation au titre de la rubrique 3520 et à certaines installations de traitement de déchets relevant du régime de l'autorisation au titre des rubriques 3510, 3531 ou 3532 de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/jorfext000043173093>

**Arrêté du 27 mai 2021 modifiant l'arrêté du 22 avril 2008 fixant les règles techniques auxquelles doivent satisfaire les installations de compostage soumises à autorisation en application du titre 1er du livre V du code de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043704463>

L'arrêté modifie l'arrêté du 22 avril 2008. Il concerne uniquement les installations ICPE soumise à autorisation (Rubrique 2780-2a : Installation traitant une quantité de matières supérieure ou égale à 75 t/j)

Pour l'ensemble de l'arrêté, c'est une simple intégration des meilleures techniques disponibles (MTD) de traitement biologique du BREF des installations de traitements de déchets (Décision d'exécution (UE) n°2018/1147).

#### **Informations requises par lots de fabrication**

- Informations nouvelles :
  - Rapport C/N, tailles des particules des déchets entrants,
  - Porosité, hauteur et largeur des andains.
- Et sur les informations relatives aux retournements et à l'humidité, possibilité ouverte de :
  - Recourir à une information alternative aux dates de retournements et d'arrosage des andains (par exemple via mesure concentration d'O<sub>2</sub> ou de CO<sub>2</sub>, de la T°C des flux d'air en cas d'aération forcée),
  - Contrôler le taux d'humidité avant de charger les déchets puis de moduler ce taux en sortie de l'unité de compostage confiné.

#### **Renforcement des prescriptions relatives à la prévention des odeurs**

- Adaptation des activités de plein air aux conditions météo (notamment formation d'andains, retournement, criblage et broyage).
- Positionnement des andains par rapport à l'altitude la plus basse et les vents dominants. A défaut, utilisation de membranes de couverture semi-perméables.

### Renvoi aux NEA-MTD reprises dans l'arrêté du 17 décembre 2019 relative aux MTD applicables aux installations IED de traitement de déchets (rubrique 3532)

Les niveaux d'émissions autorisés sont les plus contraignants des deux arrêtés (rejets canalisés dans l'atmosphère comme dans les eaux).

Les **délais d'application** sont liés aux dates d'application du BREF soit dans l'immense majorité des cas :

- Au **17 août 2022 pour les installations existantes**,
- Dès le lendemain de la publication de l'arrêté pour les installations nouvelles autorisées après le 17 août 2018 (date de décision d'exécution du BREF, directement applicable).

### Arrêté du 14 juin 2021 modifiant l'arrêté du 10 novembre 2009 fixant les règles techniques auxquelles doivent satisfaire les installations de méthanisation soumises à autorisation en application du titre Ier du livre V du code de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043714412>

### Arrêté du 17 juin 2021 modifiant l'arrêté du 10 novembre 2009 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de méthanisation soumises à déclaration sous la rubrique n° 2781-1

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043714651>

### Arrêté du 17 juin 2021 modifiant l'arrêté du 12 août 2010 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de méthanisation relevant du régime de l'enregistrement au titre de la rubrique no 2781 de la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043714543>

Pour la méthanisation, 2 arrêtés types ont été publiés au Journal Officiel et ils concernent respectivement les installations soumises à :

- **Autorisation** (Rubrique 2781-2a : Installation traitant une quantité de matières supérieure ou égale à 100 t/j) : modification de l'arrêté du 10 novembre 2009
- **Enregistrement** (Rubrique 2781-2b : Installation traitant une quantité de matières inférieure à 100 t/j) : modification de l'arrêté du 12 août 2010

Ces deux arrêtés modifient des éléments structurants (distance avec les riverains, organes de sécurité, distance entre les équipements, limitation des émissions de méthane dans les gaz d'effluents des systèmes d'épuration du biogaz en biométhane,...).

A RETENIR les éléments suivants :

- La distance entre l'installation de méthanisation et les riverains passe de 50 m à 200 m pour les nouvelles installations ;
- Les systèmes d'épuration du biogaz en biométhane sont conçus, exploités, entretenus et vérifiés afin de limiter l'émission du méthane dans les gaz d'effluents à :
  - o « - 2 % en volume du biométhane produit, pour les installations d'une capacité de production de biométhane inférieure à 50 Nm<sup>3</sup> /h. A compter du 1er janvier 2025, cette valeur est ramenée à 1 % en volume du biométhane produit ;
  - o « - 1 % en volume du biométhane produit, pour les installations d'une capacité de production de biométhane supérieure à 50 Nm<sup>3</sup> /h. A compter du 1er janvier 2025, cette valeur est ramenée à 0,5 % en volume du biométhane produit.
- Surveillance de l'installation et astreinte.
  - Lorsque la surveillance de l'exploitation est indirecte, celle-ci est opérée à l'aide de dispositifs connectés permettant au service de maintenance et de surveillance d'intervenir dans un délai de moins de **30 minutes** suivant la détection de gaz, de flamme, ou de tout phénomène de dérive du processus de digestion ou de stockage du percolat susceptible de provoquer des déversements, incendies ou explosions. L'organisation mise en place est notifiée à l'inspection des installations classées. »
- Les modalités d'application des arrêtés diffèrent si les installations de méthanisation ont été **autorisées** avant le 1/07/2012 et avant le 1/07/2021.

### Décret n° 2021-976 du 21 juillet 2021 modifiant la nomenclature des installations classées pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043852158>

Publics concernés : exploitants d'ICPE relevant des rubriques 2910 et 2921.

Objet : modification de la nomenclature des ICPE.

Entrée en vigueur : le 1er septembre 2021.

Ce décret modifie l'intitulé de la rubrique 2921 (refroidissement évaporatif par dispersion d'eau dans un flux d'air généré par ventilation naturelle ou mécanique/ tours aéroréfrigérées) et introduit le régime de la déclaration pour la récupération de chaleur par dispersion d'eau dans des fumées émises à l'atmosphère. Pour la rubrique 2910 (appareil à combustion), il supprime la référence « sur le site » pour le calcul de la puissance thermique nominale, cette notion n'existant pas pour les régimes de l'enregistrement et de la déclaration.

### Décret n° 2021-1096 du 19 août 2021 modifiant diverses dispositions relatives aux sols pollués et à la cessation d'activité des installations classées pour la protection de l'environnement

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043950145>

Publics concernés : exploitants d'ICPE, collectivités, particuliers, administration.

Objet : ICPE, cessation d'activité, sols pollués, secteurs d'information sur les sols.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le 1er juin 2022, à l'exception des articles 2, 3, 4, 21 et 27, qui entrent en vigueur le lendemain de sa publication.

Notice : l'article 57 de la loi n° 2020-1525 d'accélération et de simplification de l'action publique a modifié les articles [L. 512-6-1](#), [L. 512-7-6](#) et [L. 512-12-1](#) du code de l'environnement en instaurant, dans le cadre de la procédure de cessation d'activité d'une installation classée pour la protection de l'environnement, l'obligation pour les exploitants de faire attester, par une entreprise certifiée dans le domaine des sites et sols pollués, ou disposant de compétences équivalentes en matière de prestations de services dans ce domaine, la mise en œuvre des opérations relatives à la mise en sécurité du site, ainsi que, le cas échéant, de l'adéquation des mesures proposées pour la réhabilitation du site, puis de la mise en œuvre de ces dernières.

Ce décret définit les modalités d'application de cette obligation et révisé en conséquence la procédure de cessation d'activité. Il modifie également certaines dispositions relatives aux secteurs d'information sur les sols. Enfin, il précise les modalités d'application du transfert de tiers demandeur à un autre tiers demandeur, instauré par ce même article 57.

Ainsi, l'exploitant devra non seulement prévoir la mise en sécurité du site et mettre en œuvre sa réhabilitation, laquelle comme auparavant est liée au nouvel usage envisagé pour le site mais devra également donc recourir à un bureau d'étude spécialisé pour certifier les procédures engagées. Ces entreprises devront avoir été certifiées conformément à un arrêté interministériel.

L'attestation de mise en sécurité est communiquée à l'inspection des ICPE, pour attester que le site a été mis en situation de ne plus générer de risque de pollution résiduelle.

Par ailleurs le décret organise aussi des règles propres à une réduction d'activité. Ainsi si la cessation correspond à l'arrêt total (sortant ainsi le site de la nomenclature ICPE), mais une réduction d'activités (sortie de certaines activités du site, sauf si elle dépend d'une modification de la nomenclature) elle-même pour conduire à l'application des règles de cessation d'activité.

Dans un délai de 6 mois suivant le fait générateur d'arrêt définitif enclenchant la procédure de cessation un mémoire portant sur la réhabilitation devra être déposé (auparavant le délai était apprécié au cas par cas) avec un contenu fixé par le décret et accompagné de l'attestation d'adéquation des mesures proposées. Le silence de l'administration pendant 4 mois vaut acceptation des mesures proposées tant sur la phase de travaux que de surveillance.

Le demandeur peut aussi demander un report de la phase de réhabilitation mais le silence de l'administration pendant 4 mois vaudra au contraire cette fois un rejet de la demande.

### **Volet IOTA**

#### **Décret n° 2021-147 du 11/02/21 relatif au mélange de boues issues de l'assainissement des eaux usées urbaines et à la rubrique 2.1.4.0 de la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités soumises à la loi sur l'eau**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043129845>

Publics concernés : porteurs de projets, services de l'Etat.

Objet : modification des articles [R. 211-29](#) et [R. 211-30](#) du code de l'environnement et de la rubrique 2.1.4.0 mentionnée au tableau annexé à l'article R. 214-1 relatif à la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités (IOTA) soumis à autorisation ou à déclaration au titre de la loi sur l'eau en application des [articles L. 214-1 à L. 214-6 du code de l'environnement](#).

Entrée en vigueur : lendemain de sa publication.

Le décret modifie les articles [R. 211-29](#) et [R. 211-30](#) du code de l'environnement et la rubrique 2.1.4.0 de la nomenclature relative aux installations, ouvrages, travaux et activités (IOTA) ayant une incidence sur l'eau ou le fonctionnement des écosystèmes aquatiques, dite nomenclature « loi sur l'eau », dans un objectif de simplification des procédures applicables à l'épandage des boues et d'autres effluents. Cette réforme a pour but d'alléger les procédures administratives relatives au mélange de boues d'origines différentes et à clarifier le périmètre d'application de la rubrique 2.1.4.0 notamment vis-à-vis de l'épandage d'effluents issus d'installations soumis à autorisation ou enregistrement au titre de la nomenclature des installations classées annexée à l'article R. 511-9.

#### **Arrêté du 9 juin 2021 fixant les prescriptions techniques générales applicables aux plans d'eau, y compris en ce qui concerne les modalités de vidange, relevant de la rubrique 3.2.3.0 de la nomenclature annexée à l'article R. 214-1 du code de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043936142>

Publics concernés : tout public, maîtres d'ouvrages publics et privés, collectivités territoriales, services déconcentrés de l'Etat.

Objet : définition des prescriptions techniques générales applicables aux IOTA soumis à autorisation ou à déclaration de la rubrique 3.2.3.0 de la nomenclature annexée à l'[article R. 214-1 du code de l'environnement](#) (dite nomenclature « eau »).

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le lendemain de sa publication, sauf dispositions spécifiques contenues dans le texte lui-même, notamment pour certains plans d'eau existants. Cet arrêté fixe les prescriptions techniques générales applicables aux plans d'eau et à leur vidange.



Il abroge les deux arrêtés de prescriptions générales précédents du 27 août 1999 relatifs l'un à la création de plans d'eau et l'autre aux vidanges de plans d'eau. Les plans d'eau en lit mineur visés par le présent arrêté sont ceux barrant à la fois le lit mineur et une partie du lit majeur d'un cours d'eau. Les dates d'interdiction de remplissage d'un plan d'eau visées dans le présent arrêté ne font pas opposition à d'éventuelles prescriptions au titre de la sécheresse prises localement. L'application des dispositions de cet arrêté aux plans d'eau existants est précisée à l'article 1er.

### **VOLET SANCTIONS IOTA ET ICPE**

**LOI n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets (1)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043956924>

- Ajout d'une nouvelle sanction pénale aux sanctions visant ICPE et IOTA : **Lorsque le fait sanctionné expose directement la faune, la flore ou la qualité de l'eau à un risque immédiat d'atteinte grave et durable**  
Insertion d'un art L. 173-3-1: « *Lorsqu'ils exposent directement la faune, la flore ou la qualité de l'eau à un risque immédiat d'atteinte grave et durable, les faits prévus aux articles L. 173-1 et L. 173-2 sont punis de trois ans d'emprisonnement et de 250 000 € d'amende, ce montant pouvant être porté jusqu'au triple de l'avantage tiré de la commission de l'infraction. Sont considérées comme durables, au sens du présent article, les atteintes susceptibles de durer au moins sept ans.* »
- **Idem pour le non-respect de la réglementation déchets et après mise en demeure** Lorsque le fait sanctionné expose directement la faune, la flore ou la qualité de l'eau à un risque immédiat d'atteinte grave et durable  
« *X. - Lorsqu'il expose directement la faune, la flore ou la qualité de l'eau à un risque immédiat d'atteinte grave et durable, le non-respect d'une mise en demeure au titre du I de l'article L. 541-3 est puni de trois ans d'emprisonnement et de 250 000 € d'amende, ce montant pouvant être porté jusqu'au triple de l'avantage tiré de la commission de l'infraction. Sont considérées comme durables, au sens du présent article, les atteintes susceptibles de durer au moins sept ans.* »
- A noter : le tribunal peut également imposer au condamné de procéder à la restauration du milieu naturel
- **Champ d'application plus sévère de la récidive** (nouvel article L 173-13 dans le code de l'environnement) qui intégrera divers délits dont celui de délit aquatique+ délit de pollution piscicole : en clair en cas de condamnation à l'un puis condamnation à l'autre = récidive  
« *Les délits définis aux 2° et 3° de l'article L. 173-3, aux articles L. 216-6, L. 218-11, L. 218-34, L. 218-48, L. 218-64, L. 218-73, L. 218-84, L. 226-9, L. 231-1 à L. 231-3, L. 415-3, L. 415-6, L. 432-2, L. 432-3 et L. 436-7 du présent code ainsi qu'à l'article L. 512-2 du code minier sont considérés, au regard de la récidive, comme une même infraction.* » ;
- Création au sein du code de l'environnement d'un Titre III « DES ATTEINTES GÉNÉRALES AUX MILIEUX PHYSIQUES » avec des sanctions pénales très fortes mais en cas de dommages graves :  
En cas de rejets donnant lieu à dommage ayant des effets nuisibles graves et durables dont il doit être démontré qu'il est la conséquence d'une violation délibérée d'une obligation de prudence ou de sécurité par la réglementation (**art L231.1 du code de l'environnement**)  
Idem en cas de dégradation substantielle de la faune, flore, air, sol ou eau suite à un non-respect de la réglementation déchets (**art L231.2 du code de l'environnement**)  
**Et l'introduction du fameux écocide en ces termes**  
« *Art. L. 231-3. - Constitue un écocide l'infraction prévue à l'article L. 231-1 lorsque les faits sont commis de manière intentionnelle.*  
« *Constituent également un écocide les infractions prévues à l'article L. 231-2, commises de façon intentionnelle, lorsqu'elles entraînent des atteintes graves et durables à la santé, à la flore, à la faune ou à la qualité de l'air, du sol ou de l'eau.*  
« *La peine d'emprisonnement prévue aux articles L. 231-1 et L. 231-2 est portée à dix ans d'emprisonnement.*  
« *La peine d'amende prévue aux mêmes articles L. 231-1 et L. 231-2 est portée à 4,5 millions d'euros, ce montant pouvant être porté jusqu'au décuple de l'avantage tiré de la commission de l'infraction.*  
« *Sont considérés comme durables les effets nuisibles sur la santé ou les dommages à la flore, à la faune ou à la qualité des sols ou des eaux superficielles ou souterraines qui sont susceptibles de durer au moins sept ans.*  
« *Le délai de prescription de l'action publique du délit mentionné au premier alinéa du présent article court à compter de la découverte du dommage.* » ;

### **DECHETS**

**Décret n°2021-321 du 25 mars 2021 relatif à la traçabilité des déchets, des terres excavées et des sédiments**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043294613>

Texte pris en application de la loi AGEC pour assurer la transposition réglementaire de la directive-cadre "déchets" de 2008 (modifiée en 2018) et du règlement sur les polluants organiques persistants (dits "déchets POP").

**Objectif 1** : faciliter davantage la valorisation, notamment en remblayage dans des projets d'envergure, et mettre en œuvre la traçabilité par la mise en place d'un registre national des terres excavées et sédiments garant de leur traçabilité.

Au titre de l'article R. 541-43 du code de l'environnement, les gestionnaires de déchets étaient tenus d'alimenter un registre chronologique conservé pendant au moins trois ans. L'obligation s'étend désormais aux terres excavées et sédiments (nouvel art 541-43-1) de façon à venir nourrir la base de données électroniques centralisée, dénommée "registre national des terres excavées et sédiments". Ces informations seront ainsi consignées dans un registre dématérialisé, à leur production, lors de leur traitement (tri, dépollution, contrôle, préparation en vue de la réutilisation, etc.) et lors de leur utilisation finale, notamment par l'aménageur qui les utilisera en remblayage. Ce registre centralisé permettra de conserver la mémoire de ces mouvements de terres et, notamment "d'identifier précisément la destination ou le lieu de valorisation des terres excavées et sédiments".

Sont concernés les terres excavées et sédiments "dès lors qu'ils sont extraits de leur emplacement d'origine et ne sont pas utilisés sur le site même de leur excavation, qu'ils aient ou non le statut de déchet". Le décret définit le "site d'excavation", comme correspondant "à l'emprise des travaux", ou, le cas échéant, "à l'emprise foncière placée sous la responsabilité de l'exploitant" de l'installation classée pour la protection de l'environnement (ICPE), dans la limite d'une distance parcourue par les terres excavées au maximum de 30 km entre l'emplacement de leur excavation et celui de leur utilisation. Et pour les sédiments, "à l'emprise de l'opération de dragage et des berges du cours d'eau".

Bénéficient d'une dérogation les producteurs de terres excavées issues d'une opération d'aménagement ou de construction produisant un volume total de terres excavées "inférieur à 500 m<sup>3</sup>".

**Objectif 2 :** moderniser le Bordereau de suivi des déchets dangereux

Pour les déchets dangereux, le décret prévoit de dématérialiser le bordereau de suivi, émis lors de la réception et de la réexpédition des déchets, et de l'étendre aux déchets POP. Le ministre chargé de l'environnement met en place une base de données électronique centralisée, dénommée "système de gestion des bordereaux de suivi de déchets".

Toute personne qui produit des déchets dangereux ou des déchets POP, tout collecteur de petites quantités de ces déchets, toute personne ayant reconditionné ou transformé ces déchets et toute personne détenant des déchets dont le producteur n'est pas connu et les remettant à un tiers émet, à cette occasion, un bordereau électronique dans le système de gestion des bordereaux de suivi de déchets.

Lors de la réception et de la réexpédition des déchets, le transporteur et la personne qui reçoit les déchets complètent le bordereau électronique.

**Alerte :** Si la personne qui reçoit des déchets en refuse la prise en charge, elle en avise sans délai, en mentionnant dans le bordereau électronique le motif de refus, l'expéditeur initial dans le cas mentionné au troisième alinéa ci-dessus, l'émetteur du bordereau électronique ainsi que, le cas échéant, les autorités chargées de son contrôle, de celui de l'expéditeur initial et de celui de l'émetteur.

Si elle en accepte la prise en charge, elle en avise l'expéditeur initial dans le cas prévu au troisième alinéa et l'émetteur, en mentionnant dans le bordereau électronique le traitement subi par les déchets, dans un délai d'un mois à compter de leur réception. Si le traitement est réalisé après ce délai, elle met de nouveau à jour le bordereau électronique dès que le traitement a été effectué.

**Exclusions :** les ménages, les personnes qui remettent des huiles usagées à des ramasseurs agréés ou un véhicule hors d'usage à une installation de traitement agréée, celles qui ont notifié un transfert transfrontalier de déchets et celles admises à déposer des déchets dangereux dans des déchetteries ou qui les remettent à un collecteur de petites quantités de déchets dangereux. En sont également exclues celles qui les remettent à un éco-organisme. Dans ce cas, le bordereau est émis par l'éco-organisme ou le producteur, importateur ou distributeur qui a mis en place le système individuel.

Des sanctions pénales sont introduites pour non-respect de ces dispositions.

**Entrée en vigueur reportée au 1er janvier 2022** "de façon à permettre de développer et de mettre en service les télé-services concernés, et à permettre aux entreprises d'adapter leurs systèmes d'information".

**Décret n° 2021-345 du 30 mars 2021 relatif au contrôle par vidéo des déchargements de déchets dans les installations de stockage et d'incinération de déchets non dangereux**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043305881>

Applicable aux ICPE des rubriques 2760-2 ou 2771 équipées de systèmes vidéo

Ce décret, encadre le contrôle par vidéo des déchargements de déchets dans les installations de stockage et d'incinération de déchets non dangereux. Le texte précise les conditions d'application de l'article 116 de la loi AGEC qui impose l'installation d'un dispositif de vidéosurveillance pour assurer le contrôle du respect de la hiérarchie des modes de traitement et éviter l'élimination de déchets recyclables (art L. 541-30-3 du code de l'environnement).

Il vise les installations de stockage de déchets de la rubrique ICPE 2760-2-b et les installations d'incinération de déchets non dangereux (rubrique 2771). Il ne s'applique pas aux installations exclusivement utilisées pour les déchets que l'exploitant produit, ni aux déchargements de déchets liquides, de terres excavées ou de sédiments.

**Le principe : filmer le contenu des camions et leur plaque d'immatriculation :** L'exploitant doit mettre en place un dispositif vidéo mobile ou fixe afin d'enregistrer les opérations de déchargement pour identifier le contenu qui est déchargé et la plaque d'immatriculation de chaque véhicule de déchargement. Les données (date, heure d'enregistrement et emplacement de la caméra), doivent être conservées numériquement pendant un an. Elles sont ensuite effacées automatiquement, à l'exception de celles nécessaires aux besoins d'une procédure judiciaire ou administrative.

En revanche, aucune information sonore et aucune information biométriques relatives aux personnes susceptibles d'être filmées ne peuvent être enregistrées.

Le texte fixe aussi à dix jours calendaires la période d'indisponibilité annuelle maximale de la vidéosurveillance. Cette période est portée à 20 jours pour les décharges dotées d'un quai de débarquement mobile. « *Toute indisponibilité du dispositif ne peut excéder cinq jours consécutifs* », précise le décret qui impose la tenue d'un journal recensant ces périodes.

L'accès aux données est limité au personnel de l'installation habilité par l'exploitant, aux agents de l'État habilités à constater les infractions en matière de gestion des déchets (agents de police judiciaire, inspecteurs de l'environnement, agents de la DGCCRF, agents des douanes, etc.) et, de façon plus encadrée, aux auditeurs qui effectuent une mission à la demande de l'exploitant. Les données sont accessibles sur site et sont transmises sous une forme utilisable à la demande des personnes mentionnées à l'article D. 541-48-11 du code de l'environnement. Le texte prévoit une consultation des organes représentatifs du personnel préalablement à l'installation du dispositif. Des panneaux à l'entrée de l'installation doivent signaler la présence du dispositif et les modalités du contrôle par vidéo sont signalées par des panneaux. Il en est de même dans les locaux filmés.

L'exploitant doit aussi informer ses salariés et s'assurer que les producteurs, détenteurs et transporteurs des déchets réceptionnés informent leur personnel.

Cette nouvelle réglementation s'applique depuis le 1er juillet 2021.

### **Décret n° 2021-380 du 1er avril 2021 relatif à la sortie du statut de déchet**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043327059>

Il concerne les producteurs ou détenteurs de déchets mettant en œuvre une sortie du statut de déchet. Le décret complète les dispositions réglementaires relatives à la sortie du statut de déchet par transposition de la directive 2018/851 et en application de l'article 115 de la loi AGECE. Il permet que des installations non classées pour la protection de l'environnement (ICPE) ou au titre de la loi sur l'eau (IOTA) puissent effectuer une sortie de statut de déchet, sans préjudice de l'application des dispositions de la nomenclature ICPE. Il définit également l'encadrement du contrôle de la sortie du statut de déchet par un tiers.

Le dispositif supprime l'exigence de passage par une installation classée pour la protection de l'environnement (ICPE) ou par une installation IOTA pour la sortie du statut de déchet. Il prévoit aussi, pour certains flux de déchets ou pour certaines installations, le contrôle par un tiers du respect des conditions de la sortie du statut de déchet et prescrit que ce contrôle par un tiers est obligatoire pour la sortie du statut de déchet des déchets dangereux, des terres excavées et des sédiments.

**Objectif 1 : définir le cadre de sortie de statut de déchet** : Désormais, "*tout producteur ou détenteur de déchets*" (ou plusieurs d'entre eux) – et plus seulement les exploitants d'ICPE ou d'installation IOTA – peut demander à l'autorité compétente de fixer des critères pour que des déchets qu'il produit ou détient cessent d'avoir le statut de déchets.

**Critères de sortie de statut de déchet.** Le texte précise les critères de sortie de statut de déchet. Ceux-ci incluent les déchets autorisés utilisés en tant qu'intrants pour l'opération de valorisation, les procédés et techniques de traitement autorisés, les critères de qualité applicables aux matières issues de l'opération de valorisation qui cessent d'être des déchets, conformément aux normes applicables aux produits - y compris, si nécessaire, les valeurs limites pour les polluants - les exigences pour les systèmes de gestion ainsi que l'exigence d'une attestation de conformité. Ils peuvent également inclure un contrôle par un tiers, le cas échéant accrédité.

Ces critères restent fixés par arrêté du ministre chargé de l'environnement, à l'exception des matières fertilisantes (Code rural, art. L. 255-1), dont les critères sont fixés conformément aux dispositions de ce code. Ils peuvent être fixés pour une durée déterminée.

**Attestation de conformité.** Le producteur ou détenteur de déchets qui met en œuvre la procédure de sortie du statut de déchet établit, pour chaque lot de substances ou objets qui ont cessé d'être des déchets, une attestation de conformité. Il en conserve une copie pendant au moins cinq ans et pendant la durée prévue par l'arrêté fixant les critères de sortie de statut de déchet. Il la tient à disposition de l'autorité compétente et des agents mentionnés à l'article L. 541-44 du code de l'environnement (officiers et agents de police judiciaire, inspecteurs de l'environnement, agents des douanes et de la DGCCRF, gardes champêtres, etc.).

**Système de gestion de la qualité.** Le décret précise que le "*système de gestion de la qualité*" défini par arrêté du ministre chargé de l'environnement, que doit appliquer la personne mettant en œuvre la procédure de sortie du statut de déchet, doit désormais permettre "de prouver le respect des critères de fin du statut de déchet, notamment en termes de contrôle et d'autocontrôle de la qualité, et, le cas échéant, d'accréditation".

Alerte : Les producteurs de terres excavées et sédiments qui produisent un volume de terres excavées et sédiments inférieur à 500 m<sup>3</sup>, extraits d'un site pour lequel aucune activité humaine historique pouvant conduire à une pollution ou spécificité géologique n'est connue, sont dispensés de la mise en œuvre de cet échantillonnage.

### **Arrêté du 1er avril 2021 modifiant l'arrêté du 19 juin 2015 relatif au système de gestion de la qualité mentionné à l'article D. 541-12-14 du code de l'environnement.**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043327091>

**L'arrêté définit les critères de contrôle**

- **1er contrôle est opéré** lors de la première année de mise en œuvre de la procédure de sortie du statut de déchet, visant les éléments du manuel de qualité
- **Contrôle par un tiers soit " une personne impartiale et objective dans l'exercice de son activité, indépendante notamment de la personne réalisant l'opération de valorisation du déchet"**), précisant les dispositions applicables aux producteurs ou détenteurs de déchets dangereux, de terres excavées ou de sédiments qui mettent en œuvre une opération de valorisation de ces éléments. Le tiers fournit après chaque contrôle un rapport d'expertise à la personne réalisant l'opération de valorisation. Il est tenu de signaler au préfet toute non-conformité, qui entraîne un déclassement des lots concernés, qui conservent alors le statut de déchet. Conservation des rapports pour l'administration ou en cas de contrôle.
- **Périodicité de ce contrôle** le contrôle de l'opération de valorisation a lieu au moins une fois tous les trois ans, ou tous les dix ans pour les personnes morales dont le système de "management environnemental" pour un domaine d'application incluant l'établissement a été certifié conforme à la norme internationale ISO 14001 ainsi que pour les installations exploitées par une organisation bénéficiant d'un enregistrement en application du règlement (CE) n° 1221/2009.
- **Contrôles supplémentaires** possibles par l'administration ou tout autre organisme mandaté par l'État aux frais de la personne réalisant l'opération de valorisation.
- **Autocontrôle.** Le personnel compétent défini par le manuel qualité met en œuvre des procédures d'autocontrôle de l'opération de valorisation (contrôles, analyses et tout autre document permettant de vérifier et de certifier la conformité des déchets entrants dans l'opération de valorisation, conformité de l'opération de valorisation, y compris les retours d'information par les clients en ce qui concerne la qualité des produits, substances et objets ayant cessé d'être des déchets, ainsi que la tenue du registre chronologique de la production, de l'expédition, de la réception et du traitement des déchets et des produits et matières issus de la valorisation de ces déchets. Conservation des échantillons pendant 3 ans.

**Arrêté du 31 mai 2021 fixant le contenu des registres déchets, terres excavées et sédiments mentionnés aux articles R. 541-43 et R. 541-43-1 du code de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043884563>

L'arrêté du 31/05/2021 dont la date d'application est le 01/01/2022. Il abroge l'arrêté du 29/02/2012 qui fixait le contenu des registres de déchets.

**Arrêté du 4 juin 2021 fixant les critères de sortie du statut de déchet pour les terres excavées et sédiments ayant fait l'objet d'une préparation en vue d'une utilisation en génie civil ou en aménagement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043704475>

Le présent arrêté fixe les critères dont le respect permet de faire sortir du statut de déchet des terres excavées et sédiments, en s'appuyant sur des opérations de contrôle, et si nécessaire de traitement

**Décret n° 2021-821 du 25 juin 2021 relatif au diagnostic portant sur la gestion des produits, équipements, matériaux et des déchets issus de la démolition ou de la rénovation significative de bâtiments**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043704853>

Ce décret vise les opérations de démolition ou de rénovation significative de bâtiments suivantes :

« a) Celles dont la surface cumulée de plancher de l'ensemble des bâtiments concernés est supérieure à 1 000 m<sup>2</sup> ;

« b) Celles concernant au moins un bâtiment ayant accueilli une activité agricole, industrielle ou commerciale et ayant été le siège d'une utilisation, d'un stockage, d'une fabrication ou d'une distribution d'une ou plusieurs substances classées comme dangereuses en application de l'[article R. 4411-6 du code du travail](#). » ;

Le décret modifie le périmètre du diagnostic en définissant le terme de rénovation significative, en particulier les types de travaux concernés et la surface du bâtiment, et en fixant des critères sur les opérations plutôt que sur les bâtiments pour inclure les opérations sur plusieurs bâtiments ne respectant pas individuellement les critères mais dont l'ampleur totale justifie la réalisation d'un diagnostic. Il modifie le contenu du diagnostic en ajoutant des informations sur la méthodologie de réalisation du diagnostic, en donnant une part plus importante aux possibilités de réemploi par un double comptage matériaux (équipements ou produits) - déchets, en prenant en compte la hiérarchie des modes de traitement des déchets et en ajoutant des indications sur les précautions de gestion des produits, équipements, matériaux et déchets pour permettre leur valorisation. Les modalités de transmission des diagnostics et formulaires de récolements au Centre scientifique et technique du bâtiment en remplacement de l'ADEME ainsi que l'exploitation de ces données à des fins statistiques.

**Décret n° 2021-822 du 25 juin 2021 relatif au diagnostic portant sur la gestion des produits, équipements, matériaux et des déchets issus de la démolition ou rénovation significative de bâtiments**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043704887>

Le décret précise les compétences nécessaires à la personne physique ou morale chargée par le maître d'ouvrage de réaliser un diagnostic portant sur la gestion des produits, matériaux et des déchets issus de la démolition ou rénovation significative de bâtiments. Il prévoit également les modalités de publicité du diagnostic par le Centre scientifique et technique du bâtiment.

**Arrêté du 29 juin 2021 pris pour l'application de l'article L. 541-30-2 du code de l'environnement relatif aux critères de performances d'une opération de tri des déchets non dangereux non inertes**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043767744>

L'arrêté définit les critères de performance d'une opération de tri, prévus à l'article L. 541-30-2 du code de l'environnement, et modalités de justification de ces critères.

**Décret n° 2021-950 du 16 juillet 2021 relatif au tri des déchets de papier, de métal, de plastique, de verre, de textiles, de bois, de fraction minérale et de plâtre**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043799891>

**Décret n° 2021-1199 du 16 septembre 2021 relatif aux conditions d'élimination des déchets non dangereux**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044060460>

Publics concernés : producteurs et détenteurs de déchets, exploitants des installations de stockage et d'incinération de déchets non dangereux non inertes.

Objet : interdiction de stockage des déchets non dangereux non inertes valorisables, justification du respect des obligations de tri avant élimination par mise en décharge ou incinération.

Entrée en vigueur : les interdictions de stockage de déchets valorisables entrent progressivement en vigueur, du 1er janvier 2022 au 1er janvier 2030. Les obligations de justification du tri des déchets avant élimination entrent en vigueur le 1er janvier 2022.

Notice : le décret prévoit les modalités d'application des articles 6 et 10 de la loi n° 2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire concernant l'interdiction d'enfouissement des déchets valorisables et la justification du respect des obligations de tri. Il définit les déchets non dangereux considérés comme valorisables et donc interdits d'admission en installation de stockage de déchets non dangereux non inertes. Il prévoit également les modalités de justification par un producteur de déchets, pour faire éliminer ses déchets en installation de stockage ou par incinération, du respect des obligations de tri prévues par le [code de l'environnement](#). Comme prévu par l'arrêté ministériel applicable aux installations de stockage, les déchets refusés de réception dans les installations de stockage car ne respectant pas les dispositions du présent décret devront être tracés dans le registre prévu à l'article R. 541-43 pour ces installations.

**Arrêté du 16 septembre 2021 pris en application des articles R. 541-48-3 et R. 541-48-4 du code de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044060484>

Publics concernés : producteurs et détenteurs de déchets, exploitants des installations de stockage et d'incinération sans valorisation énergétique de déchets non dangereux non inertes.

Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur le 1er janvier 2022.

Objet : contrôles des déchets réceptionnés en installation de stockage et d'incinération sans valorisation énergétique de déchets non dangereux non inertes.

Cet arrêté prévoit les modalités de contrôle des déchets réceptionnés en installation de stockage et d'incinération valorisation énergétique de déchets non dangereux non inertes, de façon à vérifier le respect des dispositions prévues par les articles R. 541-48-3 et R. 541-48-4 du code de l'environnement. Il liste également les déchets admis en installation de stockage sans caractérisation de leur caractère non-valorisable.

**Arrêté du 21 décembre 2021 définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'article R. 541-45 du code de l'environnement, pour les déchets contenant de l'amiante**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044571414>

**Arrêté du 21 décembre 2021 mettant en œuvre un traitement de données à caractère personnel relatif à la traçabilité des déchets dangereux et des déchets POP dénommé « système de gestion des bordereaux de suivi de déchets »**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044638383>

**Arrêté du 21 décembre 2021 définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'article R. 541-45 du code de l'environnement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044571389>

Publics concernés : les producteurs ou expéditeurs, les transporteurs ou les collecteurs, les négociants ou les courtiers, les exploitants des installations de transit, de tri ou de traitement de **déchets dangereux**, de déchets POP, y compris les terres excavées classées comme déchets dangereux ou déchets POP et les sédiments classés déchets dangereux ou déchets POP. Sont également concernés les importateurs et les distributeurs ayant mis en place un système individuel de collecte, les éco-organismes pourvoyant à la gestion de déchets dangereux.

Objet : définition des informations constitutives du système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets dangereux et de déchets POP prévu par l'[article R. 541-45 du code de l'environnement](#). Cet arrêté reprend les informations des bordereaux de suivi de déchets dangereux prévues par l'arrêté du 29 juillet 2005 fixant le contenu des bordereaux de suivi déchets aux [articles R. 541-45 du code de l'environnement](#), qui dès lors ne s'applique plus aux déchets visés par le présent arrêté. Il précise ces informations et les complète, notamment sur la nature et l'origine des déchets, avec notamment les informations relatives à la contamination du déchet par des polluants organiques persistants, la dénomination usuelle du déchet complétant le code déchet, l'identité du producteur du déchet, le numéro SIRET de l'établissement expéditeur ou détenteur, la raison sociale et le numéro SIREN de l'éco-organisme si le déchet est pris en charge par un éco-organisme issu d'une filière à responsabilité

élargie du producteur ou l'adresse du lieu où sont collectés les déchets lorsqu'elle se distingue de l'adresse de l'établissement expéditeur. Il introduit les courtiers en déchets dans les champs d'information du bordereau de suivi. Entrée en vigueur : le 1er janvier 2022.

**Arrêté du 21 décembre 2021 définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'article R. 541-45 du code de l'environnement, pour les déchets contenant de l'amiante**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044571414>

Publics concernés : les producteurs, les expéditeurs, les collecteurs-transporteurs, les négociants ou les courtiers, les exploitants des installations de transit, de tri ou de traitement de déchets contenant de l'amiante.

Objet : définition des informations constitutives du système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets dangereux prévu par l'article R. 541-45 du code de l'environnement, pour les déchets contenant de l'amiante. Cet arrêté complète l'arrêté définissant le contenu des déclarations au système de gestion électronique des bordereaux de suivi de déchets énoncés à l'article R. 541-45 du code de l'environnement en traitant du cas particulier des déchets contenant de l'amiante. Il reprend les informations des bordereaux de suivi de déchets dangereux contenant de l'amiante prévues par l'arrêté du 29 juillet 2005 fixant le formulaire du bordereau de suivi des déchets dangereux mentionné à l'article 4 du décret n° 2005-635 du 30 mai 2005. Il précise ces informations et les complète, notamment sur la nature et l'origine des déchets, avec les informations relatives à la contamination du déchet par des polluants organiques persistants, la dénomination usuelle du déchet complétant le code déchet, l'identité du producteur du déchet, le numéro SIRET de l'entreprise de travaux, la raison sociale et le numéro SIREN de l'éco-organisme si le déchet est pris en charge par un éco-organisme issu d'une filière à responsabilité élargie du producteur ou l'adresse du lieu où sont collectés les déchets, lorsqu'elle se distingue de l'adresse de l'établissement expéditeur. Il introduit dans les champs d'information du bordereau de suivi les courtiers et négociants en déchets, ainsi que la possibilité de nouvelles filières de traitement des déchets contenant de l'amiante.

Entrée en vigueur : le 1er janvier 2022.

**DECHETS /VOLET BOUES**

**Décret n° 2021-147 du 11 février 2021 relatif au mélange de boues issues de l'assainissement des eaux usées urbaines et à la rubrique 2.1.4.0 de la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités soumises à la loi sur l'eau**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043129845>

Objet : modification des articles R. 211-29 et R. 211-30 du code de l'environnement et de la rubrique 2.1.4.0 mentionnée au tableau annexé à l'article R. 214-1 relatif à la nomenclature des installations, ouvrages, travaux et activités (IOTA) soumis à autorisation ou à déclaration au titre de la loi sur l'eau en application des articles L. 214-1 à L. 214-6 du code de l'environnement.

Principe de mélange de boues entre elles et avec des DND.

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

- a) Le **mélange de boues de diverses STEU** dans des unités de stockage ou de traitement communs, en vue de leur épandage, est autorisé par principe et sans autorisation à avoir sous réserve que chaque gisement respecte le décret épandage de 1997 codifié + son arrêté de janvier 1998 ; nécessite de traçabilité.
- b) Le **mélange de boues avec d'autres « déchets non dangereux »** peut se faire avec l'autorisation écrite préalable de la police de l'eau sous réserve que les déchets composant le mélange pris séparément soient conformes aux prescriptions techniques de l'épandage sur les sols agricoles et dès lors que l'objet de l'opération tend à améliorer les caractéristiques agronomiques des boues à épandre : nécessité de le démontrer dans le dossier de demande et nécessaire traçabilité. Pas possible si boues polluées.

**Arrêté du 20 avril 2021 modifiant l'arrêté du 30 avril 2020 précisant les modalités d'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la période de covid-19**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043534752>

L'arrêté du 20 avril 2021 a modifié les dispositions de l'arrêté du 30 avril 2020 relatif à l'épandage des boues issues du traitement des eaux usées urbaines pendant la crise de covid-19. Ces dispositions ont été complétées afin de rendre possible l'épandage de boues dans d'autres situations que celles décrites dans l'arrêté du 30 avril 2020 initial. Ainsi, il est désormais également possible d'épandre des boues dans les deux cas supplémentaires suivants :

- Les boues ont fait l'objet d'un traitement par chaulage suivi d'un stockage de 3 mois, séchage solaire ou digestion anaérobie suivie d'un stockage de 4 mois et une analyse par lot confirme un taux d'abatement en coliphages somatiques supérieur ou égal à 4 log ;
- Les boues sont obtenues après un traitement des eaux usées par lagunage ou rhizoofiltration ou ont fait l'objet d'un traitement par rhizocompostage. Les boues doivent être extraites après une mise au repos du dispositif de traitement pendant au moins un an, sans que celle-ci n'entraîne de dysfonctionnement du système d'assainissement.

**Décret n° 2021-1179 du 14 septembre 2021 relatif au compostage des boues d'épuration et digestats de boues d'épuration avec des structurants**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044041375>

Ce décret détermine les conditions dans lesquelles les boues d'épuration et les digestats de boues d'épuration peuvent être traités par compostage conjointement avec d'autres matières utilisées comme structurants et issues de matières végétales, dès lors que l'opération permet d'améliorer les caractéristiques agronomiques des boues et des digestats de boues.

Le ratio de mélange « structurants-boues R » évoluera selon la chronologie suivante :

- **A compter du 1er janvier 2022,  $R \leq 100$  % ;**

- **A compter du 1er janvier 2024,  $R \leq 80$  % ;**

- Au plus tard le **1er janvier 2026**, l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie remet au ministre chargé de l'environnement un rapport sur la disponibilité du gisement de déchets verts pour la valorisation organique des déchets alimentaires triés à la source et sur l'opportunité de modifier le seuil du ratio R au vu des besoins en matières fertilisantes utilisables en agriculture biologique.

## **ENERGIE VERTE**

**Ordonnance n° 2021-235 du 3 mars 2021 portant transposition du volet durabilité des bioénergies de la directive (UE) 2018/2001 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043210190>

Cette ordonnance précise les critères de durabilité et de réduction des émissions de gaz à effet de serre des biocarburants, bioliquides et combustibles ou carburants issus de la biomasse. Elle concerne donc les sites qui les éléments précédemment cités.

**Ordonnance 2021-236 du 3 mars 2021 portant transposition de diverses dispositions de la directive (UE) 2018/2001 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 relative à la promotion de l'utilisation de l'énergie produite à partir de sources renouvelables et de la directive (UE) 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité**

Cette ordonnance concerne les nouvelles unités de méthanisations à compter du 01/01/2021.

**Arrêté du 13 décembre 2021 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044516724>

Cet arrêté concerne les collectivités ayant un projet de méthanisation neuve et d'injection et qui n'ont pas encore signé leur contrat de vente de biométhane.

Il fixe les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel (applicable aux nouvelles installations de production/injection de biométhane, d'une production annuelle prévisionnelle inférieure à 25 GWh PCS/an soit environ 280 Nm<sup>3</sup> bioCH<sub>4</sub>/h) :

- Il abroge le précédent arrêté du 23 novembre 2020 fixant les conditions d'achat du biométhane injecté dans les réseaux de gaz naturel ;
- Cependant, la seule modification notable par rapport au précédent arrêté de novembre 2020 est que la tarification ne se base plus sur les C<sub>max</sub> (capacité maximale d'injection, exprimée en Nm<sup>3</sup>/h)) mais sur la production annuelle prévisionnelle de biométhane exprimée en GWh PCS/an ;
- Les primes pour boues d'épuration / réseau gaz naturel concédé ou moins de 100 000 clients / impact aide ADEME restent identiques ;

Le mécanisme de réfaction trimestriel (coefficient K) est identique.

**Ordonnance n° 2021-1843 du 22 décembre 2021 portant partie législative du code des impositions sur les biens et services et transposant diverses normes du droit de l'Union européenne, complétée par le Décret n° 2021-1914 du 30 décembre 2021 portant diverses mesures d'application de l'ordonnance n° 2021-1843 du 22 décembre 2021**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044590225>

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044791567#:~:text=Dans%20les%20r%C3%A9sum%C3%A9s,D%C3%A9cret%20n%C2%B02021%2D1914%20du%2030%20d%C3%A9cembre%202021%20portant,droit%20de%20l'Union%20europ%C3%A9enne>

Cette ordonnance a été publiée au JORF le 29 décembre 2021 et est entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Le transfert du recouvrement des TIC à la DGFIP s'accompagne de la recodification des dispositions ayant trait à ces produits au sein d'un nouveau Codes des Impositions sur les Biens et les Services (CIBS).

Les dispositions publiées le 29 décembre en constituent la partie législative. Le Code sera complété par une partie réglementaire en cours de rédaction.

La construction de ce nouveau code s'inscrit dans le cadre de l'habilitation étendue octroyée au Gouvernement, par les lois de finances pour 2020 et 2021, à légiférer par voie d'ordonnance pour assurer l'effectivité du transfert du recouvrement à la DGFIP et lui permettre également de prendre les mesures nécessaires à la refonte des dispositions relatives aux impositions frappant certains biens, services ou transactions.

Ce nouveau code des impositions sur les biens et les services, prévoit un régime général d'accises frappant les énergies (Partie Législative – Livre III « Energies, alcool et tabacs » - Chapitre II « Energies »). Il introduit notamment des modifications déclaratives pour les utilisateurs d'énergie, à compter du 01 janvier 2022, ainsi que des modifications dans le calcul de la valeur ajoutée pour la détermination de l'intensité énergétique.

Par ailleurs, à compter du 1er janvier 2022, la déclaration sera effectuée via le formulaire n° 2040-TIC commun à l'ensemble des TIC .

Le décret est venu apporter des précisions quant à la circulation des produits soumis à accises afin d'assurer la transposition en droit interne de la Directive 2020/262 établissant le régime général des accises (refonte), quant aux modalités déclaratives de la taxe générale sur les activités polluantes (TGAP) et, également, quant aux modalités déclaratives de l'accise sur l'électricité, le gaz et le charbon.

## **URBANISME**

### **Décret n° 2021-981 du 23 juillet 2021 portant diverses mesures relatives aux échanges électroniques en matière de formalité d'urbanisme**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043852712>

Publics concernés : Etat, collectivités territoriales et leurs groupements, entreprises, particuliers.

Objet : mesures d'adaptation à la dématérialisation du dépôt et du traitement des demandes d'autorisation d'urbanisme.

Entrée en vigueur : le lendemain de sa publication.

Le [code des relations entre le public et l'administration](#) pose le principe du droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique. En matière de formalités d'urbanisme, l'application de ce principe a été différée au 1er janvier 2022 pour des motifs de bonne administration. À compter de cette date, la [loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018](#) portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique impose aux communes de plus de 3 500 habitants de se doter d'une tél procédure spécifique pour recevoir et instruire sous forme dématérialisée les demandes d'autorisation d'urbanisme. Dans ce contexte, le décret prévoit les évolutions règlementaires nécessaires afin, d'une part, d'articuler le contenu du [code de l'urbanisme](#) avec les dispositions du [code des relations entre le public et l'administration](#) en matière de saisine par voie électronique et, d'autre part, de sécuriser les échanges électroniques entre les entités impliquées dans l'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme.

### **Arrêté du 27 juillet 2021 relatif aux modalités de mise en œuvre des téléprocédures et à la plateforme de partage et d'échange pour le traitement dématérialisé des demandes d'autorisation d'urbanisme**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043868646>

L'arrêté publié précise les caractéristiques que la plateforme numérique dédiée à ce service devra remplir.

## **SECURITE DES INTERVENTIONS**

### **Arrêté du 22 juillet 2021 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations réalisées dans les installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044035545>

Publics concernés : donneurs d'ordre, propriétaires d'installations, de structures ou d'équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité réalisant ou faisant réaliser des opérations comportant des risques d'exposition de travailleurs à l'amiante ; entreprises chargées de réaliser ces opérations ; opérateurs de repérage de l'amiante dans ces installations, structures ou équipements.

Objet : conditions, modalités, formalisation et traçabilité du repérage de l'amiante avant certaines opérations dans les installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité.

Entrée en vigueur : l'arrêté entre en vigueur à la date du 1er juillet 2023. Les dispositions des annexes I et II relatives à la formation des opérateurs de repérage entrent en vigueur à la publication de l'arrêté.

Le donneur d'ordre, ou le propriétaire d'installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité doit faire rechercher la présence d'amiante préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante.

Cette obligation vise également à permettre au donneur d'ordre de réaliser le marquage réglementaire des matériaux et produits contenant de l'amiante.

Cette obligation vise également à permettre à l'entreprise appelée à réaliser l'opération de procéder à son évaluation des risques professionnels, et d'ajuster les mesures à mettre en œuvre pour assurer la protection collective et individuelle de ses travailleurs et prévenir la dispersion environnementale des fibres d'amiante. L'arrêté précise les situations ou conditions dans lesquelles il peut être constaté l'impossibilité de réaliser tout ou partie du repérage amiante, ainsi que les mesures que l'entreprise appelée à réaliser l'opération doit prévoir dans ce cas pour assurer la protection des travailleurs et des populations occupant ou travaillant sur ces installations, structures ou équipements.

### **Décret N°2021-1763 du 23 décembre 2021 portant modification des concentrations moyennes en poussières totales et alvéolaires dans les locaux à pollution spécifique**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044554086>



**Objet** : modification des concentrations moyennes en poussières totales et alvéolaires dans les locaux à pollution spécifique.

**Entrée en vigueur** : le texte entre en vigueur à compter du 1er janvier 2022, à l'exception des modalités relatives à la commission chargée notamment de l'évaluation des valeurs mises en place par ce texte qui entrent en vigueur au plus tard le 31 janvier 2022, et des valeurs relatives aux concentrations moyennes en poussières totales et alvéolaires de l'atmosphère inhalée par un travailleur prévues respectivement à 4 et 0,9 milligrammes par mètre cube d'air qui entrent en vigueur à compter du 1er juillet 2023.

**Ce texte abaisse en deux temps les seuils d'empoussièrement autorisés** :

A partir du 1er janvier 2022 et jusqu'au 30 juin 2023, les concentrations moyennes passent respectivement de 10 à 7 et de 5 à 3,5 milligrammes par mètre cube d'air. Au 1er juillet 2023, les concentrations moyennes en poussières totales et alvéolaires évaluées sur une période de huit heures ne devront pas dépasser 4 mg et 0,9 mg par mètre cube d'air (article R4222-10 du Code du travail).

**Les locaux des sécheurs de boues sont les principaux sites concernés pour SEF**. A l'échelle de l'ensemble d'Eau France, il s'agit donc d'un risque limité par rapport aux autres risques, il ne bouscule pas nos priorités.

**La première étape est de faire un état des lieux** pour savoir quels sont les niveaux actuels (pour les sécheurs qui fonctionnent) ; s'il faut adapter des équipements de ventilation / traitement de l'air, cela passera alors par une collaboration avec les maîtres d'ouvrage.

### **Arrêté du 5 janvier 2021 portant application de l'article R. 313-32-1 du code de la route relatif à la signalisation matérialisant les angles morts sur les véhicules lourds**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000042865682>

L'article R313-32-1 du code de la route impose la mise en place, sur tous les véhicules dont le poids total autorisé en charge excède 3.5 tonnes, à l'exception des véhicules agricoles et forestiers, des engins de service hivernal et des véhicules d'intervention des autoroutes, d'une signalisation visible sur les côtés ainsi qu'à l'arrière du véhicule, matérialisant la position des angles morts. Dans ce contexte, cet arrêté vient de préciser le modèle de la signalisation ainsi que ses modalités d'apposition.

### **Arrêté du 10 juin 2021 modifiant l'arrêté du 18 juillet 1985 relatif aux dispositifs antidérapants équipant les pneumatiques**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043944905>

**Publics concernés** : usagers de la route, constructeurs et équipementiers automobiles.

**Objet** : prise en compte des évolutions réglementaires introduites par le [décret n° 2020-1264 du 16 octobre 2020](#) relatif à l'obligation d'équipement de certains véhicules en période hivernale et diverses corrections.

**Entrée en vigueur** : les dispositions du présent arrêté entrent en vigueur le lendemain de sa publication.

**Notice** : le décret susvisé introduit les dispositions relatives à l'obligation de détention ou de port d'équipements antidérapants visant à améliorer la sécurité et les conditions de circulation en période hivernale. Cette période hivernale définie dans le décret débute le 1er novembre et se termine le 31 mars de l'année suivante.

L'arrêté du 18 juillet 1985 susvisé autorise l'utilisation de dispositifs antidérapants inamovibles sur la période qui s'étend du samedi précédant le 11 novembre au dernier dimanche de mars de l'année suivante. Cette période étant différente de la période hivernale définie dans le décret susvisé, l'arrêté est modifié afin d'harmoniser les périodes hivernales dans les deux textes.

### **Arrêté du 7 avril 2021 fixant les modalités de réalisation des travaux sous tension sur les installations électriques dans le domaine de la basse tension et les références des normes applicables en la matière**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043344943>

**Objet** : modification des seuils de tension et de courant au-delà desquels les travaux électriques sur des installations électriques sont des travaux sous tensions nécessitant une habilitation obligatoire.

**Entrée en vigueur** : à date de publication au Journal Officiel (11 avril 2021).

**Contenu** :

Cet arrêté fixe les seuils au-delà desquels une intervention, sur ou dans le voisinage d'une installation électrique pour laquelle la mise hors tension n'a pas pu être réalisée, est considérée comme travaux sous tension :

- Sur les véhicules et les engins mobiles à motorisation thermique, électrique ou hybride ayant une énergie électrique embarquée dont la tension est supérieure à 60 volts ou dont la capacité totale de la batterie d'accumulateurs est supérieure à 275 ampères-heures
- En courant alternatif : tension supérieure à 500 V ou protection de surintensité supérieur à 63 A
- En courant continu : tension supérieure à 750 V ou protection de surintensité supérieur à 32 A
- Sur des batteries d'accumulateurs stationnaires dont la tension est supérieure à 60 V ou la capacité totale est supérieure à 27 Ampère-Heure

Les travailleurs chargés d'exécuter les travaux sous tension définis à l'article 1 sont titulaires de l'habilitation spécifique prévue à l'article R. 4544-11 du code du travail.

La conformité à la norme NF C 18-510 ou à la norme NF C 18-550 emporte conformité à cet arrêté.

### **LOI n° 2021-1018 du 2 août 2021 pour renforcer la prévention en santé au travail**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043884445>

**Objet** : La loi a pour objectif de renforcer la prévention au sein des entreprises, de décroquer la santé publique et la santé au travail, d'améliorer la qualité du service rendu par les services de santé au travail (à travers la mise en œuvre des procédures de certification et une révision de leurs règles de certification). Outre la volonté de lutter

contre la désinsertion professionnelle, la loi réorganise la gouvernance de la santé au travail en élargissant les conditions dans lesquelles le médecin du travail peut déléguer une partie de ses missions à d'autres professionnels.  
**Entrée en vigueur** : entrée en vigueur à compter du 31 mars 2022, des décrets d'application complémentaires sont prévus.

**Contenu :**

Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (DUERP) répertorie l'ensemble des risques professionnels auxquels sont exposés les travailleurs et assure la traçabilité collective de ces expositions. Sa durée de conservation passe à au moins 40 ans, en même temps qu'une dématérialisation. Le Comité Sociale et Economique (CSE), sa Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) s'ils existent sont consultés lors de sa mise à jour. Le Programme Annuel de Prévention liste les mesures devant être prise au cours de l'année à venir pour prévenir les risques.

Le Passeport Prévention contient la liste exhaustive des formations santé et sécurité d'un salarié. Il a pour objectif de tracer les formations tout au long de la carrière d'un travailleur.

**Arrêté du 30 juin 2021 relatif aux lieux de travail spécifiques pouvant exposer des travailleurs au radon**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043927231>

**Objet** : protection des travailleurs contre le risque d'exposition au radon dans des lieux de travail spécifiques.

**Entrée en vigueur** : au lendemain de sa publication au Journal officiel.

**Contenu :**

Par cet arrêté, le Gouvernement a défini les lieux de travail spécifiques nécessitant une évaluation du risque radon ainsi que les modalités particulières de prévention s'y appliquant. Visant principalement les lieux de travail au rez-de-chaussée et sous-sol de bâtiments mais aussi les lieux de travail spécifique hors bâtiments comme les cavités souterraines, les ouvrages d'art enterrés (tels que les barrages, les tunnels, les égouts, les châteaux d'eau, les parkings souterrains, les installations souterraines de transports urbains), les lieux de résurgence d'eaux souterraines.

L'arrêté précise les modalités de travail qui débute par l'évaluation des risques de présence de Radon en fonction de l'aération naturelle ou du système de ventilation. Des mesures complémentaires peuvent être mises en place pour réduire les niveaux de Radon mesurés, ainsi que des détecteurs de présence avec dispositif d'alerte. Si le niveau d'exposition au Radon ne peut être réduit une « zone radon » doit être identifié et un suivi complémentaire et spécifique mis en place.

**AUTRES THEMATIQUES**

**Arrêté du 28 janvier 2021 relatif à la détermination du plafond annuel de taxes et redevances perçues par chaque agence de l'eau pour l'année 2021**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043231562>

**Arrêté du 6 juillet 2021 fixant le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement pour l'année 2021**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043946817>

Publics concernés : les exploitants des réseaux aériens, enterrés ou subaquatiques de toutes catégories (notamment les réseaux électriques, de gaz, de communications électroniques, d'eau potable, d'assainissement, de matières dangereuses, de chaleur, ferroviaires ou guidés), ainsi que les prestataires de service auxquels les maîtres d'ouvrage et les exécutants de travaux peuvent avoir recours pour l'élaboration et le suivi des déclarations obligatoires préalables aux travaux menés à proximité de ces réseaux.

**Objet** : fixation pour l'année 2021 du barème hors taxes des redevances instituées par l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement pour financer le téléservice [www.reseaux-et-canalizations.gouv.fr](http://www.reseaux-et-canalizations.gouv.fr) référant les réseaux de transport et de distribution en vue de prévenir leurs endommagements lors de travaux tiers.

**Entrée en vigueur** : le lendemain du jour de sa publication au Journal officiel.

L'arrêté précise, pour l'année 2021, les valeurs des termes I1, A, B, D et E utilisés dans les assiettes de calcul hors taxes des redevances mentionnées aux articles [R. 554-10](#) et [R. 554-15](#) du code de l'environnement.

**DROIT FISCAL**

**Décret n° 2021-451 du 15 avril 2021 modifiant le décret n° 2020-442 du 16 avril 2020 relatif aux composantes de la taxe générale sur les activités polluantes**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000043386149>

Le décret modifie les composantes de la TGAP. Il prévoit que les déclarations et les paiements seront souscrits par voie électronique à compter du 1er avril 2021 pour les composantes émissions, lessives et matériaux d'extraction et à compter du 1er avril 2022 pour les composants déchets.

Il précise également les modalités applicables au règlement du solde de la composante de TGAP sur les déchets exigibles en 2020.

Il procède également à des modifications de ce décret en cohérence avec la suppression anticipée au 1er janvier 2020 de la composante huile de la taxe prévue par l'article 64 de la loi no 2020-1721 du 29 décembre 2020 de finances pour 2021.

**Ordonnance n° 2021-1843 du 22 décembre 2021 portant partie législative du code des impositions sur les biens et services et transposant diverses normes du droit de l'Union européenne**

**Complétée par le Décret n° 2021-1914 du 30 décembre 2021 portant diverses mesures d'application de l'ordonnance n° 2021-1843 du 22 décembre 2021 portant partie législative du code des impositions sur les biens et services et transposant diverses normes du droit de l'Union européenne**

Cette ordonnance a été publiée au JORF le 29 décembre 2021 et est entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2022.

Le transfert du recouvrement des TIC à la DGFIP s'accompagne de la recodification des dispositions ayant trait à ces produits au sein d'un nouveau Code des Impositions sur les Biens et les Services (CIBS).

Les dispositions publiées le 29 décembre en constituent la partie législative. Le Code sera complété par une partie réglementaire en cours de rédaction.

La construction de ce nouveau code s'inscrit dans le cadre de l'habilitation étendue octroyée au Gouvernement, par les lois de finances pour 2020 et 2021, à légiférer par voie d'ordonnance pour assurer l'effectivité du transfert du recouvrement à la DGFIP et lui permettre également de prendre les mesures nécessaires à la refonte des dispositions relatives aux impositions frappant certains biens, services ou transactions.

Ce nouveau code des impositions sur les biens et les services, prévoit un régime général d'accises frappant les énergies (Partie Législative – Livre III « Energies, alcool et tabacs » - Chapitre II « Energies »). Il introduit notamment des modifications déclaratives pour les utilisateurs d'énergie, à compter du 01 janvier 2022, ainsi que des modifications dans le calcul de la valeur ajoutée pour la détermination de l'intensité énergétique. Par ailleurs, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022, la déclaration sera effectuée via le formulaire n° 2040-TIC commun à l'ensemble des TIC.

Le décret est venu apporter des précisions quant à la circulation des produits soumis à accises afin d'assurer la transposition en droit interne de la Directive 2020/262 établissant le régime général des accises (refonte), quant aux modalités déclaratives de la taxe générale sur les activités polluantes (TGAP) et, également, quant aux modalités déclaratives de l'accise sur l'électricité, le gaz et le charbon.

**DONNEES PERSONNELLES**

**LOI n° 2022-52 du 24 janvier 2022 relative à la responsabilité pénale et à la sécurité intérieure**

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000045067923>

**Modification de l'article 20, II, de la loi Informatique et Libertés – section « mesures correctrices et sanctions »**

En cas de non-respect des obligations résultant du Règlement européen sur la protection des données à caractère personnel (RGPD), le président de la CNIL dispose de la possibilité de **rappeler au responsable de traitement ou au sous-traitant leurs obligations légales**.

Ce rappel aux obligations légales est une alternative à la mise en demeure afin de permettre pour des manquements mineurs qui ne justifient pas le prononcé de mesures publiques ou de sanctions financières de favoriser la mise en conformité des responsables de traitement et sous-traitants ayant méconnu les obligations légales qui s'imposent à eux.

Le président de la Commission a la faculté de demander la justification de la mise en conformité et peut fixer le délai de mise en conformité à vingt-quatre heures en cas d'urgence.

**Ajout de l'alinéa IV, à l'article 20 de la loi Informatique et Libertés – section « mesures correctrices et sanctions »** précisant que lorsque la formation restreinte est saisie, le président de celle-ci peut enjoindre le mis en cause de produire les éléments demandés par la CNIL. En cas d'absence de réponse à une précédente mise en demeure, il est possible pour le président **d'assortir à cette injonction une astreinte dont le montant ne peut excéder 100 euros par jour de retard**.

Il est également ajouté que la formation restreinte peut également constater qu'il n'y a plus lieu de statuer.

**Création d'un nouvel article 22-1 dans la loi Informatique et Libertés – section « mesures correctrices et sanctions »**

L'article dispose que la CNIL peut infliger une sanction selon une procédure simplifiée sous certaines conditions liées à la nature du manquement et aux garanties procédurales applicables.

**Cette procédure simplifiée pourra être mise en œuvre lorsqu'aura été promulgué un Décret en Conseil d'Etat relatif à ses modalités ainsi qu'aux garanties applicables en matière de prévention des conflits d'intérêts pour les agents rapporteurs.**

La procédure simplifiée pour être engagée :

- Pour infliger les mesures correctrices prévues au 1°, 2° et 7° du III de l'article 20 (dès lors que celles-ci apparaissent comme étant la réponse appropriée à la gravité des manquements constatée), il s'agit des mesures suivantes :
  - o le rappel à l'ordre
  - o l'injonction de mise en conformité avec astreinte à condition que l'astreinte n'excède pas 100 euros par jour de retard
  - o l'amende administrative à condition qu'elle n'excède pas 20 000 euros.
- 
- Lorsque l'affaire ne présente pas de « difficultés particulières » en considération de la jurisprudence établie, des décisions précédemment rendues par la formation restreinte ou de la simplicité des questions de fait et de droit à trancher.

La procédure sera alors assurée non plus par la Commission restreinte mais par le Président de cette commission ou l'un de ses membres.

La procédure s'appuiera sur un rapport établi par un agent habilité des services de la CNIL. Le rapport sera notifié au responsable de traitement et au sous-traitant et les informe de leur possibilité de se faire représenter ou assister, de présenter des observations écrites et de demander à être entendu.

Le président de la formation restreinte ou le membre désigné pourra solliciter les observations de toute personne pouvant contribuer à son information.

La décision prise par le président de la formation restreinte ou le membre désigné ne pourront être publiques.

La formation restreinte devra alors informée de cette décision.

Sur l'amende administrative :

- Les sanctions pécuniaires prononcées dans le cadre de la procédure simplifiée peuvent s'imputer sur l'amende prononcée ultérieurement par le juge pénal pour les mêmes faits ou des faits connexes.
  - L'astreinte est liquidée et le montant définitif en est fixé par le président de la formation ou le membre désigné.
- Enfin, pour tout motif, le président de la formation ou le membre désigné aura la possibilité de refuser de recourir à la procédure simplifiée ou de l'interrompre. C'est le président de la CNIL qui reprendra l'instruction de l'affaire selon la procédure de poursuites classiques (article 22 de la loi Informatique et Libertés).

#### **LOI n° 2021-998 du 30 juillet 2021 relative à la prévention d'actes de terrorisme et au renseignement**

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGIARTI000043880698/2021-07-31/>

**Modifie l'article 48 de la Loi Informatique et Libertés qui concerne le droit à l'information** tel que prévu par les articles 12 à 14 du Règlement européen sur la Protection des Données à Caractère Personnel (RGPD). Cette modification intègre une **exception au droit à l'information lorsque les données à caractère personnel ont été transmises en application du premier alinéa de l'article L.863-2 du code de la sécurité intérieure qui dispose :**

*« Les **autorités administratives, autres que les services de renseignement, mentionnées au I de l'article 1er de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives peuvent transmettre aux services spécialisés de renseignement** mentionnés à l'article L. 811-2 du présent code et aux services désignés par le décret en Conseil d'Etat prévu à l'article L. 811-4, à la demande d'un de ces services, toute information, même couverte par un secret protégé par la loi, strictement nécessaire à l'accomplissement des missions de ce service et susceptible de concourir à la défense et la promotion des intérêts fondamentaux de la Nation mentionnés à l'article L. 811-3. »*

**Modifie l'article 49 de la loi Informatique et Libertés qui concerne le droit d'accès** tel que prévu par l'article 15 du Règlement européen sur la Protection des Données à Caractère Personnel (RGPD). **Le droit d'accès ne s'applique pas à l'information transmises en application du premier alinéa de l'article L.863-2 du code de la sécurité intérieure.**

## 7.2 Annexe 2 : Présentation méthodes d'élaboration des CARE

### PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2021

- 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 :
  - o 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.
  - o La seconde particularité est la nécessité de faire se correspondre, sur des documents annuels, des dépenses dont certaines sont susceptibles de varier fortement d'une année à l'autre et des recettes qui ont, au contraire, été fixées d'avance pour la durée du contrat.

### ORGANISATION DE LA 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 2021 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.

## 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. Eléments directement imputés par contrats

- Les recettes du service, y compris les comptes de tiers, facturées ou estimées au cours de l'exercice sont directement imputées au contrat. Les recettes comprennent l'ensemble des recettes d'exploitation hors TVA facturées en application du contrat, y compris celles des travaux et prestations attribués à titre exclusif.
- A compter des Care réalisés au titre de 2020, le chiffre d'affaires est désormais fondé sur les volumes distribués et comptabilisés dans l'exercice, valorisés en prix de vente. A la clôture de chaque exercice, une estimation s'appuyant sur les données de gestion est réalisée sur la part des volumes livrés, non relevés et non facturés. Cette estimation est prise en compte dans les Care. Les facturations correspondantes à ces estimations sont comptabilisées dans les comptes de l'année suivante, tout comme, le cas échéant, les écarts d'estimation.
- 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.
- A compter des Care réalisés au titre de 2021, la ligne « pertes sur créances irrécouvrables et risque de recouvrement » intègre l'intégralité des risques de recouvrement liées aux créances ayant une antériorité supérieure à 3 mois et pas seulement ceux liés à l'existence d'un contentieux. Le libellé de la ligne a été modifié pour cette raison.

### 2. Eléments affectés sur une base technique

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

### 3. Charges indirectes

- a) Les frais généraux locaux
- Les frais généraux locaux de 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.
  - La contribution des services centraux et recherche
  - La contribution des services centraux et recherche représente 3,3% du Chiffre d'affaires CARE conformément au taux imputé dans le CEP contractuel.

### 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.

## 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 2.7%.

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 - 0,48% (moyenne des taux EONIA de janvier à novembre 2021 +0.5%) soit 0,02% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif).

## **APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS**

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

## **IMPÔT SUR LES SOCIETES**

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

Le calcul normatif simplifié de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 0.91 % de taux d'IS supplémentaire.

Le taux applicable est de 27.5%

## 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 eau	Clients affermage eau potable
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 Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754%)
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 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
Affectation charges Encadrement / MO + ST	Charges Personnel et sous-traitance exploitation
Charges véh, outillages et informatique / MO	Charges Personnel imputé en exploitation

Les charges de main d'œuvre annexes (participation, retraites et autres) sont réparties sur la base des charges directes de personnel imputées ou affectées au contrat. Ces dernières représentent x% des charges de l'Entreprise Régionale.

### A3 - Calcul de Répartition à la Valeur Ajoutée

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent x% des charges de l'Entreprise Régionale.

## 7.3 Annexe 3 : Synoptiques du réseau du SBL

## **7.4 Annexe 4 : Détail des interventions sur branchement**





