Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

service de l'assainissement

Rapport annuel du délégataire 2017

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

CCAOP - CAMARET - TRAVAILLAN

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Sommaire

1 | Synthèse de l'année 5

1.1 L'essentiel de l'année 7
1.2 Les chiffres clés 9
1.3 Les indicateurs de performance 10
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007 11
1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL 12
1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E 12
1.4 Les évolutions réglementaires 13
1.5 Les perspectives 15

2 | Présentation du service 17

2.1 Le contrat 19
2.2 L'inventaire du patrimoine 21
2.2.1 Les biens de retour 21
2.2.2 Les biens de reprise 25

3 | Qualité du service 27

3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte 29
3.1.1 La pluviométrie 29
3.1.2 L'exploitation des réseaux de collecte 29
3.1.3 L'exploitation des postes de relèvement 34
3.1.4 La conformité du système de collecte 35
3.2 Le bilan d'exploitation du système de traitement 37
3.2.1 Le fonctionnement hydraulique 37
3.2.2 L'exploitation des ouvrages de traitement 40
3.2.3 La conformité des rejets du système de traitement 44
3.3 Le bilan clientèle 47
3.3.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle 47
3.3.2 Les statistiques clients 47
3.3.3 Les volumes assujettis à l'assainissement 48
3.3.4 La typologie des contacts clients 48
3.3.5 Les principaux motifs de dossiers clients 48
3.3.6 L'activité de gestion clients 49
3.3.7 La relation clients 50
3.3.8 L'encaissement et le recouvrement 51
3.3.9 La mesure de la satisfaction client 52
3.3.10 Le prix du service de l'assainissement 54

4 | Comptes de la délégation 57

4.1 Le CARE 59
4.1.1 Le CARE 60
4.1.2 Le détail des produits 61
4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration 62
4.2 Les reversements 70
4.2.1 Les reversements à la collectivité 70
4.2.2 Les reversements de T.V.A. 70
4.3 La situation des biens et des immobilisations 71
4.3.1 La situation sur les installations 71
4.3.2 La situation sur les branchements 71
4.4 Les investissements contractuels 73
4.4.1 Le renouvellement 73

5 | Votre délégataire 75

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

5.1 Notre organisation 78
5.1.1 La Région 78
5.1.2 Nos implantations 83
5.1.3 Nos moyens logistiques 88
5.2 La relation clientèle 90
5.2.1 Le site internet et l'information client 90
5.3 Notre système de management 94
5.4 Nos offres innovantes 97
5.4.1 Notre organisation VISIO 97
5.4.2 Nos nouveaux produits d'exploitation 98

6 | Glossaire 101

7 | Annexes 113

7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire 115

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

1 | Synthèse de l'année

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

1.1 L'essentiel de l'année

HYDROCURAGE CURATIF

30 interventions d'hydrocureur ont été réalisées sur le réseau d'eaux usées décomposées en :

- 15 interventions curatives pour débouchage de branchement : 14 sur Camaret et 1 sur Travaillan,
- 15 interventions curatives pour débouchage de réseau sur Camaret et 0 sur Travaillan,

HYDROCURAGE PREVENTIF

Le curage préventif annuel doit représenter 10 % du linéaire de réseau (2 850ml).
4 217 mètres linéaires de curage préventif ont été réalisés (3 487 ml sur Camaret et 730 ml sur Travaillan) représentant 96 % du linéaire préventif contractuel.

LA STATION D'EPURATION

Janvier	
10-janv	Maintenance préventive compacteur
Février	
16-févr.	Intervention APAVE : contrôle levage.
28-févr	Maintenance pompe polymère
Mars	
08-mars	Lancement campagne RSDE
02-mars	Casse pont suceur filière 1.
	Remise en service file 2 interventions hydrocureur répartiteur BA,
	Mise en place pompe pour relevage des boues pont suceur 2, caisson et siphon HS
15-mars	Mise en place désodoriseur extérieur suite mauvaise odeur BA
Avril	
05-avr	Renouvellement graisseur herse silo HS
11-avr	Chiffrage révision Centrifugeuse
12-avr	Audit technique CIRSEE SUEZ
Mai	
04-mai	Renouvellement volet roulant suite casse arbre moteur.
22-mai	Intervention hydrocureur : Pompage boue Clarificateur 1
24-mai	Audit contrôle dispositif auto surveillance ARPE
Juillet	
06-juil	Renouvellement stator gavopompe contrôle détecteur H2S
6-juil.	Intervention ACTEMIUM :
11-juil	Audit DREAL : contrôle inopiné
17-juil	Maintenance préventive compacteur
Août	
08-août	Réparation fuite eau potable local
22-aout	Visite d'inspection DREAL
Septembre	
12-sept	Maintenance préventive motoréducteur turbine
Octobre	
6-oct.	Visite ARD Société ARTELIA
7-oct.	Contrôle des extincteurs par DESAUTEL,

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

18-oct	Depose Pont racleur / cloison siphoidale / clifford	(entreprise FORNES)
Novembre		
13-nov	Montage nouvelle cloison siphoidales	(entreprise FORNES)
30-nov	FORNES:Montage nouveau pont Clarificateur	
Décembre		
11-déc	SPIE: Installation armoire électrique pont racleur	
15-déc.	Passage d'ACTEMIUM pour contrôle des détecteurs H2S.	

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

1.2 Les chiffres clés

1 835 clients assainissement collectif

724 132 m³ (m³) d'eau traitée

145,8 TMS de boues évacuées

333,7 mm de pluie

28,6 km de réseau total d'assainissement

3,1895 € TTC/m³ sur la base de la facture 120 m³

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

1.3 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie " Présentation du service \ Le contrat"
  - L'estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (1), le nombre d'abonnements, l'évaluation du nombre d'habitants desservis par le service public d'assainissement non collectif sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
  - Les linéaires de réseau de collecte des eaux usées de type unitaire (1) et séparatif (1) sont détaillés dans la partie "La présentation du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les réseaux"
  - Le nombre d'autorisations de déversements d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1) est répertorié dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
  - La quantité de boues issues des ouvrages d'épuration est présentée dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de traitement \ L'exploitation des ouvrages de traitement"
- La tarification du service de l'assainissement et les recettes du service :
  - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m^3 sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Le prix du service de l'assainissement"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Le taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (1) figure dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle \ Les statistiques clients"
  - L'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) est présenté dans la partie "La qualité du service \ L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour / L'analyse du patrimoine".
  - Le taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers, le nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage et l'indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1) sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan d'exploitation du système de collecte \ La conformité du système de collecte"
  - Le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - L'indice de mise en œuvre de l'assainissement non collectif et le taux de conformité des dispositifs

Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

associés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ L'assainissement non collectif"

- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

Pour chaque donnée et indicateur nous avons indiqué 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.

La définition et le mode de calcul de chaque donnée et indicateur de performance peuvent être consultés sur le site http://www.services.eaufrance.fr/indicateurs

Le détail du calcul de certains indicateurs est reporté en annexe.

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

Nous avons également indiqué ci-dessous des données et indicateurs dont la production relève de la responsabilité de la collectivité ou d'autres organismes publics, dans la mesure où ceux-ci ont pu être collectés à la date de réalisation du présent rapport. Ils sont signalés par un signet numéroté :
(1) : producteur de l'information = Collectivité
(2) : producteur de l'information = Police de l'Eau.

Thème	Indicateur	2016	2017	Unité	Degré de fiabilité
Caractéristique technique	VP.056 - Nombre d'abonnements	1 848	1 835	Nombre	A
Caractéristique technique	D202.0 - Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (1)	3	3	Nombre	A
Caractéristique technique	VP.200 - Linéaire de réseaux de collecte des eaux usées de type séparatif (1)	28,55	28,55	km	A
Caractéristique technique	D203.0 - Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration	155,5	145,8	TMS	A
Tarification	D204.0 - Prix TTC du service au m³ pour 120 m³	3,16347	3,1895	€ TTC/m³	A
Indicateur de performance	P202.2B - Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées	30	30	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P206.3 - Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation	100	100	%	A

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007 soumis à examen de la CCSPL				
Thème	**Indicateur**	**2017**	**Unité**	**Degré de fiabilité**
Indicateur de performance	P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	0	Nombre / 1000 habitants desservis	A
Indicateur de performance	P255.3 - Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (1)	70	Valeur de 0 à 120	A
Indicateur de performance	P258.1 - Taux de réclamations	1,6349	Nombre / 1000 abonnés	A
Indicateur de performance	Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui / Non	A
Indicateur de performance	P257.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente	0,77	%	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 de la FP2E				
Thème	**Indicateur**	**2017**	**Unité**	**Degré de fiabilité**
Dépollution	Indice de conformité réglementaire des rejets (arrêté préfectoral)	Non	Oui / Non	A
Satisfaction des usagers	Existence d'une mesure de satisfaction clientèle	Oui	Oui / Non	A
Accès à l'eau	Existence d'une CCSPL	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Existence d'une commission départementale Solidarité Eau	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 9001 version 2008	Oui	Oui / Non	A
Certification	Obtention de la certification ISO 14001 version 2004	Non	Oui / Non	A
Indicateur FP2E	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Oui	Oui / Non	A

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

1.4 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

- Mise en œuvre de la dématérialisation des marchés publics et des contrats de concession : arrêté du 29 mars 2017 modifiant l'arrêté du 25 mai 2016 fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution de marchés publics et de contrats de concession et arrêté du 14 avril 2017 relatif aux données essentielles dans la commande publique

- Modification du décret « Marchés publics » : décret n° 2017-516 du 10 avril 2017 portant diverses dispositions en matière de commande publique

- Participation du public dans les décisions à caractère environnemental et réforme de l'évaluation environnementale : décret n° 2017-626 du 25 avril 2017 relatif aux procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement et modifiant diverses dispositions relatives à l'évaluation environnementale de certains projets, plans et programmes.

- Assouplissement des conditions du transfert de la compétence GEMAPI au profit des établissements publics de coopération intercommunale : loi n° 2017-1838 du 30 décembre 2017 relative à l'exercice des compétences des collectivités territoriales dans le domaine de la gestion des milieux aquatiques et de la prévention des inondations

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

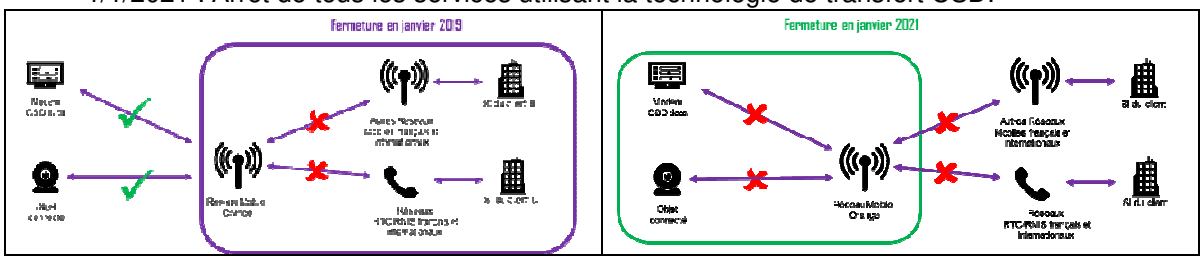
Télécommunications : Arrêt des services de transport de données utilisant la norme GSM

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

L'arrêt de ce service interviendra en deux étapes :

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

- 1/1/2021 : Arrêt de tous les services utilisant la technologie de transfert CSD.



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

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

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

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

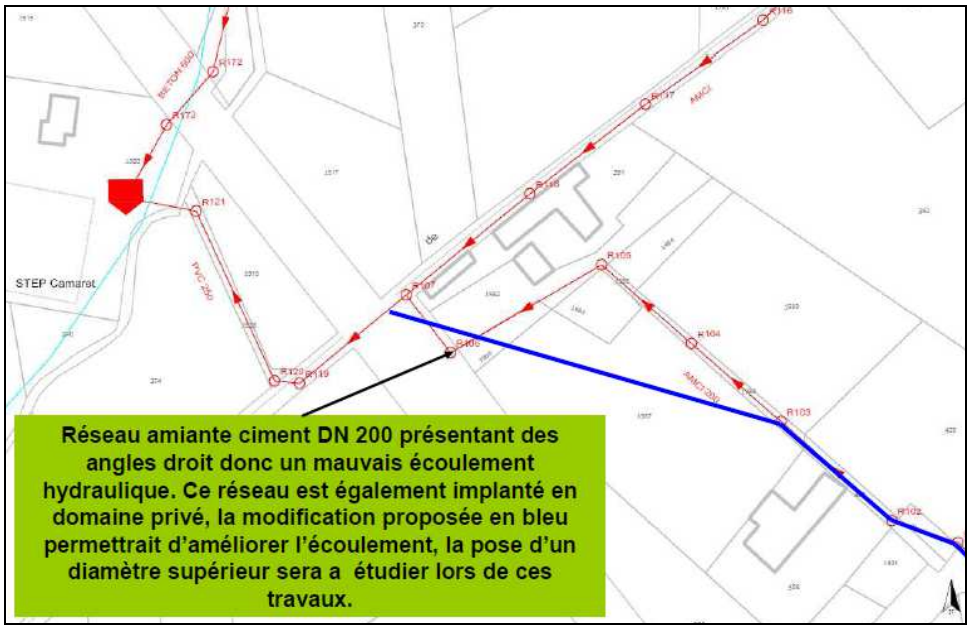
Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

1.5 Les perspectives

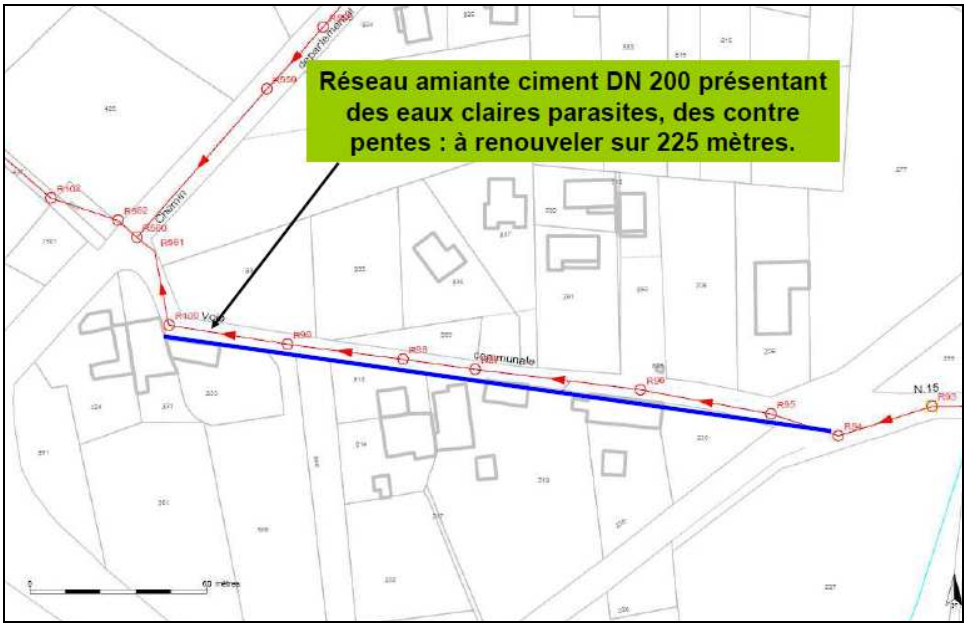
RESEAU

Nos propositions de travaux sur le réseau sont les suivantes :

Proposition n°1 : en amont de la station d'épuration

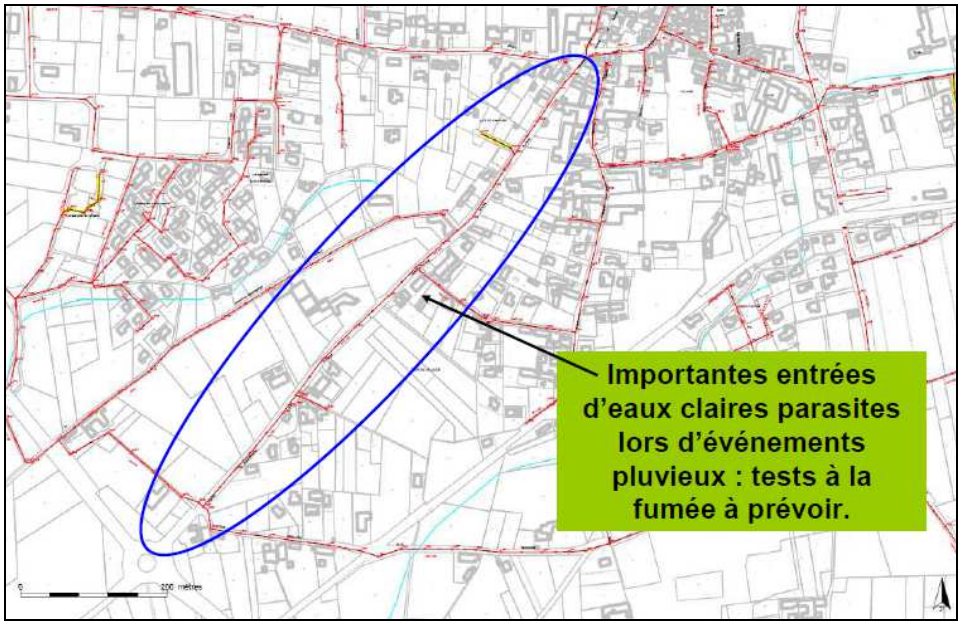


Proposition n°2 : voie communale de Vacqueyras



Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Proposition n°3 : rue Fernand Gonnet



LA STATION D'EPURATION

Raccordement du système d'assainissement de Sérignan.

Remise en service file 1 après renouvellement et essais du pont suceur et du motoréducteur turbine 1 du bassin d'aération.

Planification entretien centrifugeuse.

Pour l'année 2017, le système d'assainissement est conforme en équipement, performance et collecte.

Des fissures restent visibles sur les bassins d'aération et les ferraillages sont, par endroit, apparents.

Malgré leur dépannage lors de la casse, le pont du clarificateur 2 ainsi que le clifford sont fortement corrodés. Des travaux devront être envisagés pour assurer la pérennité de l'ouvrage.

Réalisation d'un audit sécurité interne par le préventeur sécurité SUEZ.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

2 | Présentation du service

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

2.1 Le contrat

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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	**Date de prise d'effet**	**Date d'échéance**	**Objet**
Contrat	21/07/2005	31/12/2018	Affermage
Avenant n°01	01/01/2009	20/07/2013	Transfert de la compétence assainissement collectif à la CCAOP
Avenant n°02	14/02/2011	31/12/2018	Intégration au périmètre du PR de la route de Rasteau, Réalisation des travaux de réhabilitation sur la station d'épuration, Prolongation de la durée du contrat de 5 ans
Avenant n°03	01/07/2011	31/12/2018	Intégration du service de Travaillan constitué d'un réseau, de deux PR, Intégration de deux PR de Camaret: Les Cantarelles et Li Souniao.
Avenant n°04	01/07/2013	31/12/2018	Intégration du poste de relèvement Travaillain n°3 Dispositions "construire sans détruire"

COMMENTAIRES

Le contrat d'affermage de Camaret et Travaillan arrive à échéance le 31 décembre 2018. Nous nous tenons à la disposition de la Collectivité afin de dresser un bilan des engagements contractuels d'exploitation et de renouvellement de fin de contrat.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

2.2 L'inventaire du patrimoine

L'inventaire des biens du service est détaillé ci-après, en précisant les biens de retour et biens de reprise.

◦ **Les biens de retour :** sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de l'affermage, 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 ou réalisés par l'exploitant (CE, 23 mai 1962, Société financière d'exploitations industrielles, rec. CE, p.342).

◦ **Les biens de reprise :** sont ceux qui peuvent être repris par la collectivité en fin de contrat, moyennant un prix et sans que le fermier puisse s'y opposer. Le fermier est censé être propriétaire de ces biens pendant toute la durée du contrat et jusqu'à l'exercice effectif de son droit de reprise par la collectivité (TC, 2 décembre 1968, EDF, rec. CE, p.803, JCP 1969, n° 15908, note J. Dufau).

Il détaille l'ensemble des composantes du réseau de collecte, et notamment les canalisations, les branchements et accessoires de réseau. 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 Délégataire :

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

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

2.2.1 Les biens de retour

Les biens de retour sont ceux dont le contrat prévoit qu'ils feront obligatoirement et automatiquement retour à la collectivité au terme de l'affermage, 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 ou réalisés par l'exploitant.

- **LES RESEAUX PAR TYPE**

Le tableau suivant détaille le linéaire de canalisation par type (séparatif ou unitaire) exploité dans le cadre du présent contrat. Le linéaire de réseau présenté est celui exploité au 31 décembre de l'année d'exercice hors branchements :

Répartition du linéaire de canalisation par type (ml)			
Désignation	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	27 139	27 139	0,0%
Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	1 415	1 415	0,0%
Linéaire total (ml)	**28 554**	**28 554**	**0,0%**

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Répartition du linéaire de canalisation par type et par commune (ml)				
Commune	**Désignation**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
CAMARET-SUR-AIGUES	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	23 044,4	23 044,4	0,0%
TRAVAILLAN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées hors refoulement (ml)	4 095,1	4 095,1	0,0%
CAMARET-SUR-AIGUES	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	439,7	439,7	0,0%
TRAVAILLAN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées en refoulement (ml)	975,1	975,1	0,0%
Linéaire total (ml)		**28 554,2**	**28 554,2**	**0,0%**

- **LES RESEAUX PAR MATERIAU ET NATURE**

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

Répartition du linéaire de canalisation par nature et matériau (ml)							
Réseau	**Ecoulement**	**Amiante ciment**	**Béton**	**Fonte - Grès**	**PVC, PE, PP**	**Inconnu**	**Total**
Eaux usées	Gravitaire	13 786	876	-	11 837	640	**27 139**
Eaux usées	Refoulement	-	-	135	1 280	-	**1 415**
Total		**13 786**	**876**	**135**	**13 117**	**640**	**28 554**

- **LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

Les tableaux suivants détaillent les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations par type (EU/EP/Unitaire). En ce qui concerne le motif "Renouvellements", la valeur indiquée correspond au delta en positif ou en négatif du linéaire constaté à l'issue de l'opération de renouvellement.

Suivi des évolutions sur l'année d'exercice - Réseaux			
Motif	**ml EP**	**ml EU**	**ml Unitaire**
Linéaire total de réseau de l'année précédente	-	28 554	-
Situation actuelle	0	28 554	0

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU ET LES BRANCHEMENTS**

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

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune		
Commune	**Désignation**	**2017**
CAMARET-SUR-AIGUES	Regards réseau	557
TRAVAILLAN	Regards réseau	95

- **LES POSTES DE RELEVEMENT**

Les postes de relèvement disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont :

Inventaire des installations de relevage				
Commune	**Site**	**Année de mise en service**	**Débit nominal**	**Unité**
CAMARET-SUR-AIGUES	PR La Chapelle Le Pouët	1982	20	m³/h
CAMARET-SUR-AIGUES	PR Lot Li Sounaio	2008	12	m³/h
CAMARET-SUR-AIGUES	PR Moulin La Dame (Camaret)	1985	20	m³/h
CAMARET-SUR-AIGUES	PR Quartier les Combes Marie Curie	1999	20	m³/h
CAMARET-SUR-AIGUES	PR Route de Rasteau	1985	20	m³/h
TRAVAILLAN	PR de St Jean	2012	16	m³/h
TRAVAILLAN	PR du Stade (Travaillan)	2010	12	m³/h
TRAVAILLAN	PR Grande Draille	2010	10	m³/h
TRAVAILLAN	PR Route De Camaret	2015	15	m³/h

- **LES INSTALLATIONS DE TRAITEMENT**

Les installations de traitement des effluents et des boues disponibles au cours de l'année d'exercice dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont les suivantes :

Inventaire des usines de traitement des eaux et des boues			
Commune	**Site**	**Année de mise en service**	**Capacité de traitement (Eq. hab)**
CAMARET-SUR-AIGUES	STEP Camaret	1978	55 000

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

- **L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

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

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

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

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

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	**Descriptif**	**2017**
Partie A : Plan des réseaux	VP.250 - Existence d'un plan de réseaux mentionnant la localisation des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage, ...) et les points d'autosurveillance du réseau (oui : 10 points / non : 0 point)	10
Partie A : Plan des réseaux	VP.251 - Mise à jour annuelle du plan des réseaux à partir d'une procédure formalisée (oui : 5 points / non : 0 point)	5
Sous-total - Partie A	Plan des réseaux (15 points)	15
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.252 et VP.254 avec VP.252 - 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.254 - 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.252, VP.253 et VP.254)	10
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.253 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (0 à 5 points)	5
Partie B : Inventaire des réseaux	VP.255 - Connaissance de 50% de la date ou période de pose des tronçons identifiés (0 à 15 points)	0
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)	15
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.256 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel le plan des réseaux mentionne l'altimétrie (0 à 15 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.257 - Localisation et description des ouvrages annexes (relèvement, refoulement, déversoirs d'orage,...) (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.258 - Inventaire mis à jour annuellement des équipements électromécaniques sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées (10 points)	10

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées		
Partie	**Descriptif**	**2017**
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.259 - Nombre de branchements de chaque tronçon dans le plan ou l'inventaire des réseaux (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.260 - Localisation des interventions et travaux réalisés (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement,...) pour chaque tronçon de réseau (10 points)	10
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.261 - Existence et mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'inspection et d'auscultation du réseau assorti d'un document de suivi contenant les dates des inspections et les réparations ou travaux qui en résultent (10 points)	0
Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux	VP.262 - Existence et mise en œuvre d'un plan pluriannuel de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points)	0
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)	30
TOTAL (indicateur P202.2B)	**Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées**	**30**

2.2.2 Les biens de reprise

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

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

3 | Qualité du service

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

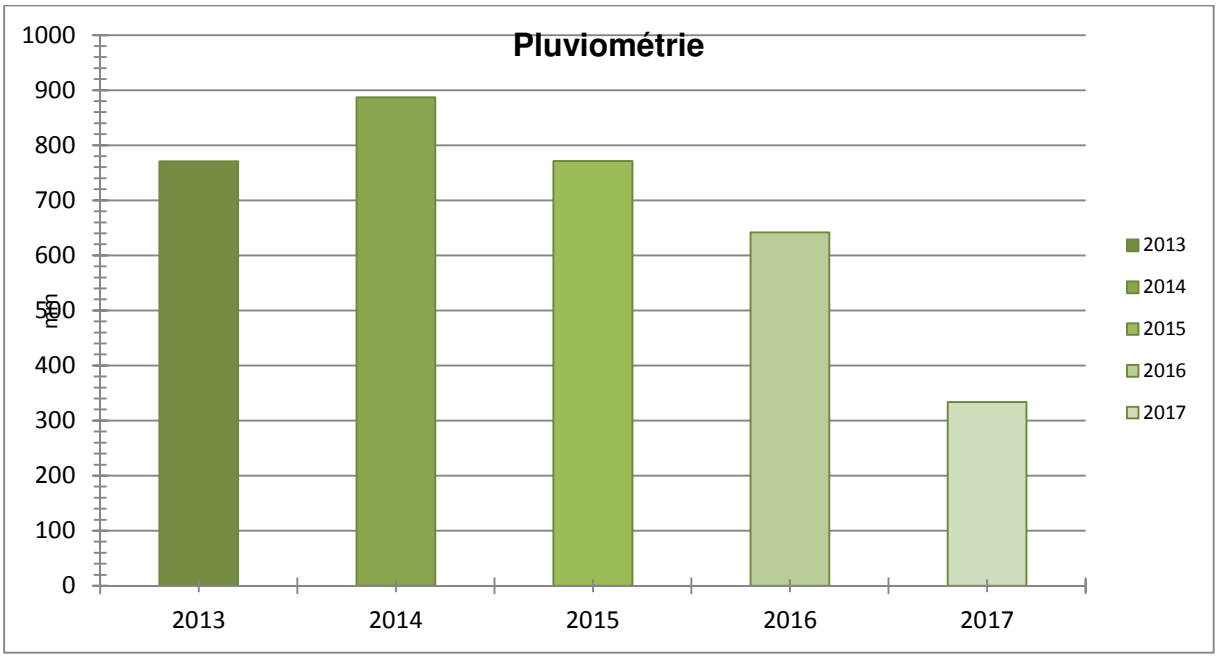
3.1 Le bilan d'exploitation du système de collecte

3.1.1 La pluviométrie

Les tableaux suivants détaillent l'évolution de la pluviométrie observée en précipitations annuelles et mensuelles. La pluviométrie a un impact important sur les volumes collectés et épurés et peut expliquer certains faits d'exploitation tels que les déversements.

- **LA PLUVIOMETRIE ANNUELLE**

Finalité	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Pluviométrie (mm)	771,3	642	333,7	- 48,0%



3.1.2 L'exploitation des réseaux de collecte

- **LA SURVEILLANCE DU RESEAU**

Inspections réseau				
	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Linéaire de réseau inspecté en inspection télévisée (ml)	116	118	0	- 100,0%
Linéaire de réseau inspecté en pédestre (ml)	0	0	0	0,0%
Linéaire total inspecté (ml)	116	118	0	- 100,0%

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Inspections réseau				
	2015	2016	2017	N/N-1 (%)
Visites Annuelles : Nombre de regards ouverts	0	0	0	0,0%

- **LE CURAGE**

Le tableau suivant détaille les opérations de curage réalisées sur les canalisations et certains ouvrages réseau (avaloirs, dessableurs).

Répartition par communes du curage préventif réseau				
Commune	Intervention	2016	2017	N/N-1 (%)
CAMARET-SUR-AIGUES	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	2 293,52	3 487,26	52,0%
TRAVAILLAN	Linéaire de réseau séparatif Eaux Usées curé (ml)	432,03	730,09	69,0%
Total	Linéaire total de réseau curé en préventif (ml)	2 725,55	4 217,35	54,7%
Total	Taux de curage préventif (%)	9,5%	14,8%	54,7%

Détail des curages préventifs 2017		
Commune	Adresse	Linéaire inspecté (mL)
CAMARET	CHEMIN JEAN MOULIN	111,17
CAMARET	3, RUE DE LA TOUR	3,7
CAMARET	30, AVENUE FERNAND GONNET	15,46
CAMARET	8, RUE DU CHEMIN BATTU	7,6
CAMARET	AVENUE DU MONT VENTOUX	199,34
CAMARET	AVENUE FERNAND GONNET	31,91
CAMARET	AVENUE JEAN HENRI FABRE	110,57
CAMARET	AVENUE LOUIS PASTEUR	491,92
CAMARET	CHEMIN DEPARTEMENTAL No975 D'ORANGE A VAISON LA ROMAINE	23,94
CAMARET	CHEMIN DU STADE	29,52
CAMARET	CHEMIN RURAL DE LA CHAPELLE	312,37
CAMARET	CHEMIN RURAL INCONNU	265,12
CAMARET	COURS DU COUCHANT	58,79
CAMARET	COURS DU MIDI	43,08
CAMARET	IMPASSE ANDEOL	58,46
CAMARET	RUE DE CLAVONE	102,41

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Détail des curages préventifs 2017		
Commune	**Adresse**	**Linéaire inspecté (mL)**
CAMARET	RUE DES PATIOLES	5,1
CAMARET	RUE DU CHEMIN BATTU	215,08
CAMARET	RUE FERNAND GONNET	115,61
CAMARET	RUE JULES FERRY	72,89
CAMARET	RUE MARIE CURIE	144,81
CAMARET	RUE SAINT-ANDEOL	60,28
CAMARET	VOIE COMMUNALE No1 DE COURTHEZON A CAMARET SUR AIGUES	705,5
CAMARET	VOIE COMMUNALE No15 DE VACQUERAS	56,55
CAMARET	VOIE COMMUNALE No15 DE VACQUEYRAS	49,71
CAMARET	VOIE INCONNUE	196,37
TRAVAILLAN	CHEMIN DE SAINT JEAN	70,12
TRAVAILLAN	CHEMIN DEPARTEMENTAL No154 DE TRAVAILLAN A SAINTE CECILE DES VIGNES	170,8
TRAVAILLAN	CHEMIN DEPARTEMENTAL No975 D'ORANGE A VAISON LA ROMAINE	314,57
TRAVAILLAN	PLACE JEAN MOULIN	48,29
TRAVAILLAN	VOIE COMMUNALE No8 DE SAINT JEAN	126,31
TOTAL		**4 217,35**

- **LES DESOBSTRUCTIONS**

Désobstructions			
	2016	**2017**	**N/N-1 (%)**
Désobstructions sur réseaux	6	15	150,0%
Désobstructions sur branchements	9	15	66,7%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,21	0,53	150,0%
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0	0,01	0,0%

Répartition par communes des désobstructions			
CAMARET-SUR-AIGUES	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Désobstructions sur réseaux	6	15	150,0%
Désobstructions sur branchements	9	14	55,6%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0,26	0,64	150,0%

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Répartition par communes des désobstructions			
CAMARET-SUR-AIGUES	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0	0,01	0,0%

TRAVAILLAN	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Désobstructions sur branchements	-	1	0,0%
Taux d'obstructions sur réseau (nb d'obstruction réseau+ouvrage/km de réseau)	0	0	0,0%
Taux d'obstructions sur branchements (nb d'obstructions/nb clients Asst)	0	0,01	0,0%

DEBOUCHAGE SUR BRANCHEMENTS SUR LA COMMUNE DE CAMARET ET TRAVAILLAN

Liste détaillée des désobstructions branchements		
Communes	**Adresse**	**Nombre**
CAMARET	277 CHEMIN JEAN MOULIN	1
CAMARET	RUE DU PATIOL	1
CAMARET	12 CHEMIN JEAN MOULIN	1
CAMARET	57 CHEMIN DES AMANDIERS	1
CAMARET	438 RUE ALPHONSE DAUDET	1
CAMARET	418AVENUE FERNAND GONNET	2
CAMARET	1 COURS DU COUCHANT	1
CAMARET	57 CHEMIN DES AMANDIERS	2
CAMARET	508 CHEMIN JEAN MOULIN	1
CAMARET	RUE CHEMIN BATTU	1
CAMARET	329 ROUTE DE VIOLES	1
CAMARET	1 RUE DE LA TOUR	1
TRAVAILLAN	DEVANT L'EGLISE	1
Total		**15**

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

DEBOUCHAGE SUR RESEAU SUR LA COMMUNE DE CAMARET ET TRAVAILLAN

Liste détaillée des désobstructions réseaux		
Communes	**Adresse**	**Nombre**
CAMARET	QUARTIER JONQUIER MORELLES	1
CAMARET	CHEMIN DE VACQUEYRAS	1
CAMARET	CHEMIN DE VACQUEYRAS	1
CAMARET	CHEMIN JEAN MOULIN	1
CAMARET	COURS DU COUCHANT	1
CAMARET	AVENUE FERNAND GONNET	1
CAMARET	RUE MARIE CURIE	1
CAMARET	RUE JULES FERRY	1
CAMARET	CHEMIN DU STADE	1
CAMARET	AVENUE JH FABRE	1
CAMARET	RUE ALPHONSE DAUDET	1
CAMARET	IMPASSE DU JONQUIER	1
CAMARET	RUE ALPHONSE DAUDET	1
CAMARET	VOIE INCONNUE	1
CAMARET	JONQUIER	1
Total		**15**

- **LES ENQUETES DE CONFORMITE BRANCHEMENTS**

Enquêtes de Conformité Branchements			
	2016	**2017**	**N/N-1 (%)**
Nombre de contrôle raccordement pour vente	-	1	0,0%
Nombre de contrôles raccordement hors vente	5	0	- 100,0%
Nombre d'enquêtes sur branchement	11	14	27,3%
Total enquêtes et contrôles branchements	16	15	- 6,3%

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

3.1.3 L'exploitation des postes de relèvement

- **LE FONCTIONNEMENT DES POSTES DE RELEVEMENT**

Le tableau suivant détaille les caractéristiques de fonctionnement de chaque poste de relèvement (m³ pompés, temps de fonctionnement, …).

Fonctionnement des postes de relèvement			
Commune	**Libellé du poste**	**Heures de fonctionnement**	**m³ pompés**
CAMARET-SUR-AIGUES	PR La Chapelle Le Pouët	1 123	22 460
CAMARET-SUR-AIGUES	PR Lot Li Sounaio	47	564
CAMARET-SUR-AIGUES	PR Moulin La Dame (Camaret)	259	5 180
CAMARET-SUR-AIGUES	PR Quartier les Combes Marie Curie	77	1 540
CAMARET-SUR-AIGUES	PR Route de Rasteau	50	1 000
TRAVAILLAN	PR de St Jean	46	736
TRAVAILLAN	PR du Stade (Travaillan)	82	984
TRAVAILLAN	PR Grande Draille	940	9 400
TRAVAILLAN	PR Route De Camaret	19	285
Total		2 643	42 149

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

Les consommations électriques des postes de relèvement exploités dans le cadre du contrat sont :

La consommation électrique facturée des postes de relèvement (kWh)				
Commune	**Site**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
CAMARET-SUR-AIGUES	PR La Chapelle Le Pouët	1 711	1 459	- 14,7%
CAMARET-SUR-AIGUES	PR Lot Li Sounaio	145	165	13,8%
CAMARET-SUR-AIGUES	PR Moulin La Dame (Camaret)	636	1 243	95,4%
CAMARET-SUR-AIGUES	PR Quartier les Combes Marie Curie	293	395	34,8%
CAMARET-SUR-AIGUES	PR Route de Rasteau	421	346	- 17,8%
TRAVAILLAN	PR de St Jean	39	259	564,1%
TRAVAILLAN	PR du Stade (Travaillan)	159	251	57,9%
TRAVAILLAN	PR Grande Draille	1 219	1 607	31,8%
Total		4 623	5 725	23,8%

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

COMMENTAIRES

Ce sont des consommations liées à la facturation, il peut donc y avoir des estimations qui peuvent expliquer certains écarts et/ou valeurs négatives avec des éventuels reports d'une année sur l'autre.

- **LES INTERVENTIONS SUR LES POSTES DE RELEVEMENT**

Fonctionnement des postes de relèvement			
Commune	**Libellé du poste**	**Nombre de curages**	**Nombre de débouchages**
CAMARET-SUR-AIGUES	PR La Chapelle Le Pouët	1	-
CAMARET-SUR-AIGUES	PR Lot Li Sounaio	1	-
CAMARET-SUR-AIGUES	PR Moulin La Dame (Camaret)	1	-
CAMARET-SUR-AIGUES	PR Quartier les Combes Marie Curie	1	1
CAMARET-SUR-AIGUES	PR Route de Rasteau	1	-
Total		5	1

3.1.4 La conformité du système de collecte

- **LE SUIVI DES REJETS INDUSTRIELS**

Les industriels raccordés au réseau sont soumis à une autorisation de déversement délivrée par la Collectivité qui fixe les limites de qualité des rejets industriels. Le premier tableau ci-dessous précise les principaux industriels (ICPE notamment le cas échéant) raccordés au système de collecte du présent contrat qui ont obtenu à ce jour l'autorisation.
Cette autorisation peut être accompagnée d'une convention, laquelle est un contrat de droit privé signé entre tous les acteurs (entreprise, collectivité(s) propriétaire(s) des réseaux, gestionnaire de la station d'épuration).
Elle est le fruit d'une négociation et permet de préciser et de développer les modalités de mise en œuvre des dispositions de l'autorisation de déversement à laquelle elle est annexée. Le second tableau détaille les industriels qui ont signé une convention.

Autorisations et conventions de déversement 2017						
Raison sociale	**Commune**	**Nature de l'activité**	**Autorisation de déversement**		**Convention de déversement**	
			Date de début	**Date de fin**	**Date de début**	**Date de fin**
La Cabanon	CAMARET-SUR-AIGUES	Agroalimentaire	13/01/2010	12/01/2020	08/12/2010	07/12/2020
Raynal et Roquelaure (Nestlé)	CAMARET-SUR-AIGUES	Agroalimentaire	13/01/2010	12/01/2020	20/11/2010	19/11/2020
Berengier	CAMARET-SUR-AIGUES	Agroalimentaire	13/01/2010	12/01/2020	06/12/2010	05/12/2020

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Suivi des charges industrielles 2017							
Raison sociale	Commune	2016		2017		N/N-1 (en %)	
		Volume (en m3)	Pollution (Kg de DCO)	Volume (en m3)	Pollution (Kg de DCO)	Volume (en m3)	Pollution (Kg de DCO)
La Cabanon	CAMARET-SUR-AIGUES	66 718	60 750	70 896	41 081	6%	-32%
Raynal et Roquelaure (Nestlé)	CAMARET-SUR-AIGUES	213 267	69 850	259 532	83 940	22%	20%
Berengier	CAMARET-SUR-AIGUES	2 166	1 155	3 256	1 079	50%	-7%

- **LA PERFORMANCE DU SYSTEME DE COLLECTE**

Les indicateurs suivants reflètent la performance du système d'assainissement collectif. Ils ont été fixés par le décret du 2 mai 2007.

Performance réseaux				
Indicateur	Unité	2016	2017	N/N-1 (%)
P251.1 - Taux de débordement des effluents dans les locaux des usagers	Nombre / 1000 habitants desservis	0	0	0,0%

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

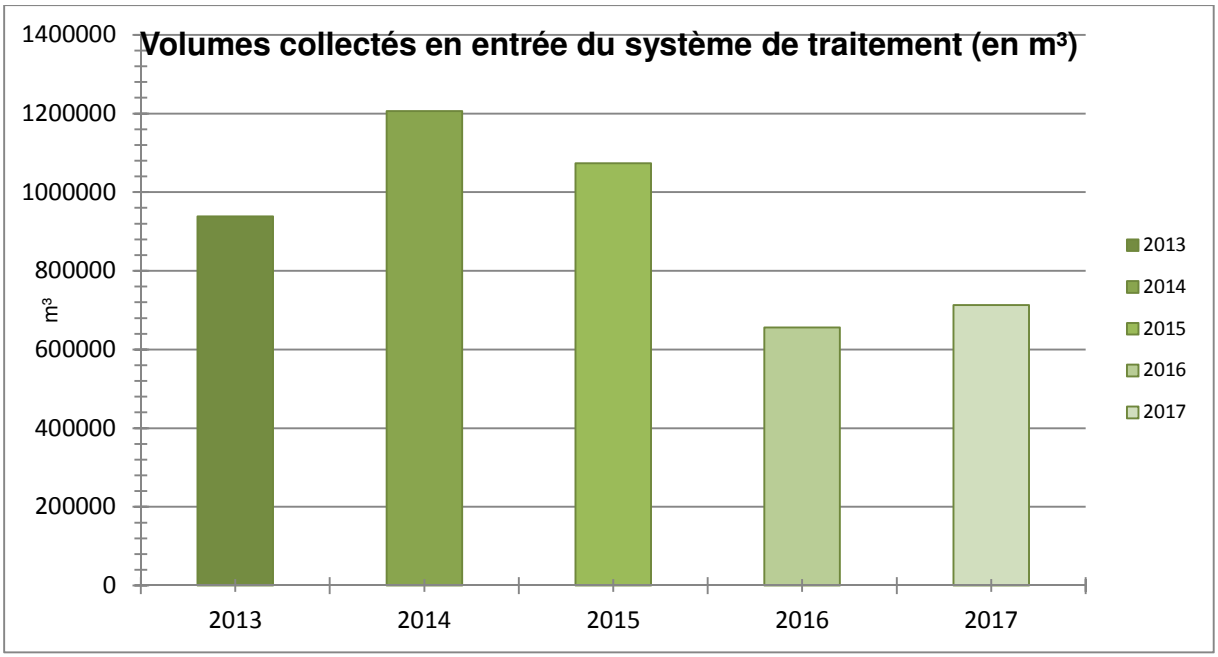
3.2 Le bilan d'exploitation du système de traitement

3.2.1 Le fonctionnement hydraulique

- **LES VOLUMES REÇUS EN ENTREE DU SYSTEME DE TRAITEMENT (A3)**

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes collectés en entrée du système de traitement.

Volumes collectés en entrée de système de traitement (en m³)							
Commune	**Site**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
CAMARET-SUR-AIGUES	STEP Camaret	938 531	1 206 000	1 073 292	656 160	712 853	8,6%
Total		938 531	1 206 000	1 073 292	656 160	712 853	8,6%



COMMENTAIRES

Après plusieurs baisses consécutives, les volumes reçus se sont stabilisé avec légère augmentation de 8.6 %.

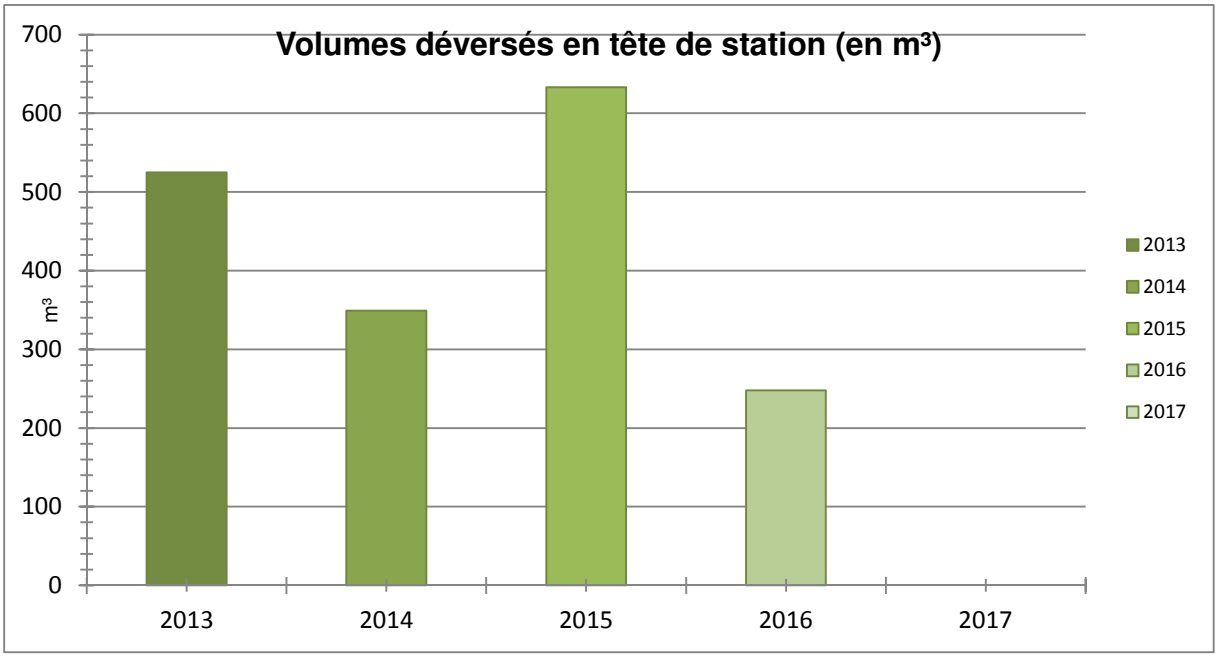
Le taux de charge hydraulique moyen est de 26 % (24% en 2016). La valeur non dépassée 95% du temps est de 3421 m3 (46 % de la capacité de traitement, 38% en 2016). Le 26 avril 2017 a été enregistré le débit le plus élevé de l'année avec 3918 m3 (pluviométrie cumulée de 27 mm).

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

- **LES VOLUMES DEVERSES EN TETE DE STATION (A2)**

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes déversés en tête de station.

Volumes déversés en tête de station (en m³)							
Commune	**Site**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
CAMARET-SUR-AIGUES	STEP Camaret	525	349	633	248	0	- 100,0%
Total		525	349	633	248	0	- 100,0%



COMMENTAIRES

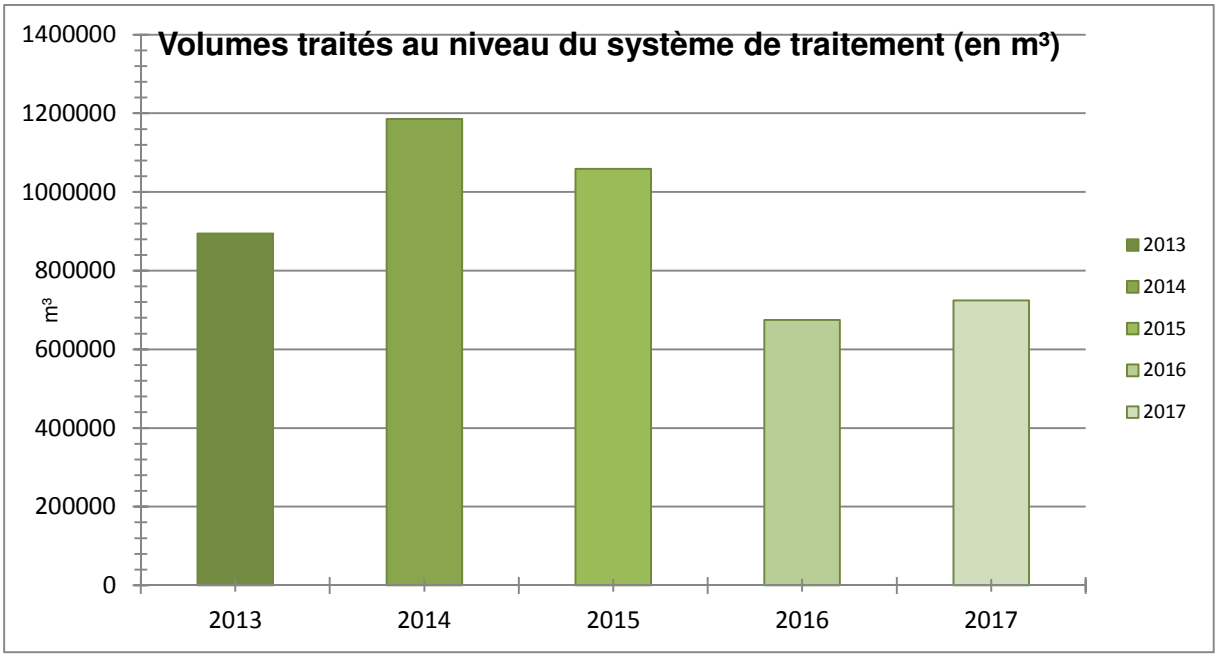
L'intégralité des volumes produits par le système d'assainissement a été traitée en 2017.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

- **LES VOLUMES TRAITES (A4)**

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes traités et rejetés au milieu naturel.

Volumes traités (en m³)							
Commune	**Site**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
CAMARET-SUR-AIGUES	STEP Camaret	894 743	1 186 000	1 058 657	674 363	724 132	7,4%
Total		894 743	1 186 000	1 058 657	674 363	724 132	7,4%



COMMENTAIRES

L'écart mesuré entre l'entrée et la sortie de la station d'épuration est de 1.5% (10% = valeur guide AERMC).

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

3.2.2 L'exploitation des ouvrages de traitement

Cette partie détaille des aspects tels que les interventions sur le réseau de collecte et les ouvrages de traitement, les charges et concentrations entrantes au niveau des stations de traitement, les apports extérieurs, les consommations de réactifs et d'énergie, …

- **LES CHARGES ENTRANTES**

Le tableau suivant détaille l'évolution des concentrations et charges en entrée de station.

Charges entrantes (kg/j)			
STEP Camaret	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
DBO5	320	260,1	- 18,7%
DCO	772	740,6	- 4,1%
MeS	322	334,5	3,9%
NG	58,8	56,6	- 3,8%
NTK	-	-	0,0%
Pt	8,4	8	- 4,3%

COMMENTAIRES

Tout comme la charge hydraulique, la charge polluante reste stable. La charge moyenne reçue et traitée par la STEP représente environ 4 330 Equivalents-habitants soit 8 % de sa capacité nominale de traitement (en DBO5).

La valeur non dépassée 95 % du temps (critère DREAL) pour le paramètre DBO5 est de 519 kg/j soit 16 % de la capacité.

Le pic de pollution a été reçu le 22 juin 2017 avec un taux de charge de 34 % (18 883 EH)

- **LES CONSOMMATIONS DE REACTIFS**

Le tableau suivant permet de mesurer l'évolution quantitative de la consommation d'eau potable et non potable ainsi que celle des réactifs utilisés dans le cadre de l'exploitation des stations de traitement.

Consommation de réactifs					
STEP Camaret	**Nature**	**Unité**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
S15 - Réactifs utilisés (file "boue")	Poids (kg)	kg	-	-	0,0%
S15 - Réactifs utilisés (file "boue")	Polymère	kg	8 000	5 000	- 37.5%

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

COMMENTAIRES

La consommation en réactifs pour la déshydratation des boues est en diminution notamment grâce à l'optimisation de l'injection de polymère réalisée sur la canalisation de refoulement et au changement de réactif.

- **LA FILIERE BOUE**

La production de boues

Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des boues produites en station d'épuration.

Production des boues			
STEP Camaret	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
MS boues (T)	162,3	146,4	- 9,8%
Production (m³/an)	7 505	7 109	- 5,3%
Siccité moyenne (%)	22	20.9	- 5,5%

L'évacuation de boues

La quantité de boue évacuée est détaillée dans le tableau suivant.

Evacuation des boues					
STEP Camaret	**Nature**	**Filière**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Compostage produit	891 600	834 560	- 6,4%
S6 - Boues évacuées après traitement	Masse Boue (kg)	Incineration	33 880	-	- 100,0%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Compostage produit	150 801	145 833	- 3,3%
S6 - Boues évacuées après traitement	MS boues (kg)	Incineration	4 686	-	- 100,0%

COMMENTAIRES

L'intégralité des boues ont été traitées en centre de compostage sur l'année 2017.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

L'analyse des boues

Les boues produites et valorisées en épandage agricole font l'objet d'analyses. Ce tableau résume les analyses réalisées

Nombre d'analyses (valorisation agricole des boues)			
Station	**Type**	**Nombre**	**Conformité (O/N)**
STEP Camaret	Composés organiques	1	Oui
STEP Camaret	Eléments traces	4	Oui
STEP Camaret	Valeur agronomique	5	Oui

- **LES SOUS-PRODUITS DE TRAITEMENT**

Le tableau suivant détaille les principales caractéristiques des sous-produits évacués.

Bilan sous-produits évacués					
STEP Camaret	**Nature**	**Filière**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
S11 - Refus de dégrillage produit	Poids (kg)	ISDND	26 000	7 260	- 72,1%

COMMENTAIRES

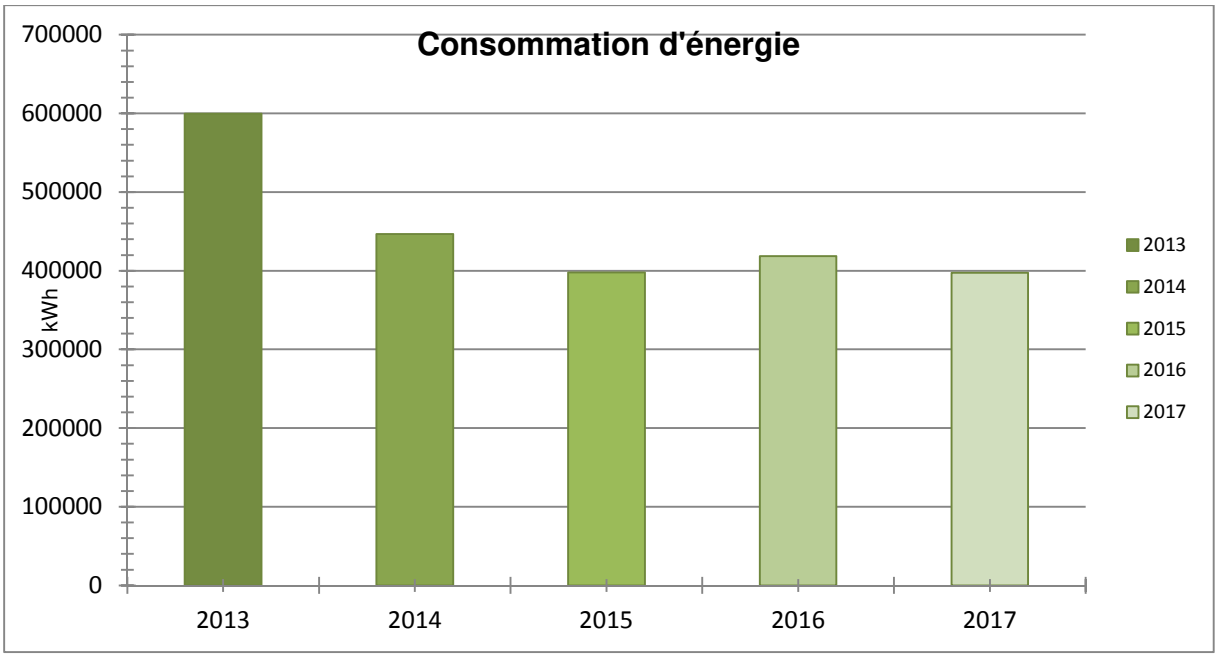
La quantité de déchets évacuée est cohérente après une forte augmentation en 2016 suite à la casse du compacteur et donc à l'envoi de déchets avec une siccité moindre.

- **LA CONSOMMATION ELECTRIQUE**

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

La consommation électrique facturée des stations d'épuration (kWh)							
Commune	**Site**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
CAMARET-SUR-AIGUES	STEP Camaret	599 535	446 817	397 727	418 600	397 490	- 5,0%
Total		599 535	446 817	397 727	418 600	397 490	- 5,0%

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE



COMMENTAIRES

La consommation énergétique est en diminution grâce à l'optimisation du process et notamment la diminution de la biomasse excédentaire.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

3.2.3 La conformité des rejets du système de traitement

- **L'ARRETE PREFECTORAL**

Le principal texte réglementaire régissant l'auto-surveillance est l'arrêté du 21 juillet 2015, dont certains points comme la conformité du système de collecte ont été précisés dans la note du 7 septembre 2015. En février 2017 l'administration a diffusé un commentaire technique dont la partie 2 est consacrée à l'autosurveillance des systèmes d'assainissement collectifs.

Synthèse de l'arrêté

Site	Nom de l'autorisation de rejet	Nom de la période de l'autorisation de rejet	Paramètre	Charge Réf (kg/j)	Conc. Moy. Jour. (mg/l)	Conc. Rédhib.	Op.	Flux Moy. Jour	Op.	Rdt. Moy. Jour (%)
STEP Camaret	2012164-0002 12/06/2012	normal	NG		30		OU	190		
STEP Camaret	2012164-0002 12/06/2012	normal	Pt		10		OU	75		
STEP Camaret	2012164-0002 12/06/2012	normal	Température eau		25					
STEP Camaret	2012164-0002 12/06/2012	normal	MeS	2 190	35	85	OU	260	OU	95
STEP Camaret	2012164-0002 12/06/2012	normal	DBO5	3 313	25	50	OU	190	OU	90
STEP Camaret	2012164-0002 12/06/2012	normal	DCO	5 380	90	250	OU	940	OU	85

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

- **LA CONFORMITE DES FREQUENCES D'ANALYSE**

Le respect du nombre d'analyses retenues par rapport au nombre prévu par l'arrêté est synthétisé dans le tableau suivant :

Conformité du planning d'analyses					
STEP Camaret	**Paramètres**	**A réaliser**	**Réalisées**	**Retenues**	**Taux de conformité**
2012164-0002 12/06/2012	DBO5	52	156	156	300,0%
2012164-0002 12/06/2012	DCO	156	156	156	100,0%
2012164-0002 12/06/2012	MeS	156	156	156	100,0%
2012164-0002 12/06/2012	NG	52	53	53	101,9%
2012164-0002 12/06/2012	Pt	52	53	53	101,9%

- **LA CONFORMITE PAR PARAMETRE**

Le détail par paramètre apparaît sur le tableau suivant :

Conformité par paramètre									
STEP Camaret	**Paramètres**	**Flux moy. Entrée (kg/j)**	**Conc. moy. Sortie (mg/l)**	**Flux moy. Sortie (kg/j)**	**Rendement moyen (%)**	**Nombre de dépassements**	**Nombre de dépassements tolérés**	**Réhibitoires**	**Conformité**
2012164-0002 12/06/2012	DBO5	260,1	4,36	8,63	97	0	13	0	Oui
2012164-0002 12/06/2012	DCO	740,63	24,4	48,31	93	0	13	0	Oui
2012164-0002 12/06/2012	MeS	334,52	7,74	15,32	95	0	13	0	Oui
2012164-0002 12/06/2012	NG	56,56	3,54	6,85	88	0	5	0	Oui
2012164-0002 12/06/2012	Pt	8	0,51	0,98	88	0	5	0	Oui

COMMENTAIRES

Les rendements épuratoires sont excellents pour l'ensemble des paramètres.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

- **LA CONFORMITE ANNUELLE GLOBALE**

Une station est dite conforme si et seulement si elle est globalement conforme sur l'ensemble de ses paramètres.

Conformité annuelle globale						
Commune	**Site**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
CAMARET-SUR-AIGUES	STEP Camaret	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

COMMENTAIRES

La station est conforme en performance.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

3.3 Le bilan clientèle

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

3.3.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle

Eau France

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

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

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

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

3.3.2 Les statistiques clients

Le tableau suivant présente les principales statistiques liées à la facturation clients (nombre d'abonnements au service de l'assainissement collectif, taux de desserte, …).

Statistiques clients						
Type	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Abonnés assainissement collectif	1 662	1 742	1 678	1 722	1 835	6,6%

COMMENTAIRES

Les données clientèles nous sont communiquées par le délégataire de l'eau potable en charge de la facturation de la redevance assainissement du service pour les communes de la CCAOP.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

3.3.3 Les volumes assujettis à l'assainissement

Le tableau suivant présente l'évolution des volumes d'eau consommés assujettis à la redevance assainissement.

Volumes assujettis à l'assainissement						
Type volume	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Volumes assujettis (m³)	153 156	142 874	138 764	144 784	159 017	9,8%

3.3.4 La typologie des contacts clients

La décomposition des modes de contacts avec les clients consommateurs s'établit de la façon suivante :

Typologie des contacts	
Désignation	**Nombre de contacts**
Téléphone	75
Courrier	20
Internet	4
Visite en agence	7
Total	106

3.3.5 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Principaux motifs de dossiers clients		
Désignation	**Nombre de demandes**	**dont réclamations**
Gestion du contrat client	23	-
Facturation	11	11
Règlement/Encaissement	2	2
Prestation et travaux	12	-
Information	57	-
Technique assainissement	20	14
Total	125	27

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

COMMENTAIRES

Le nombre de réclamations et de demandes (classé par motif) est différent de celui reporté dans le tableau relatif à la typologie des contacts.

3.3.6 L'activité de gestion clients

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

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

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

- En 2017, 1 échéancier a été accordé pour les clients de la commune/contrat/collectivité de CAMARET ET TRAVAILLAN
- Au 31 décembre 2017, 12 clients paient leurs factures à l'aide de la mensualisation

93 % des clients estiment satisfaisant le choix des moyens de paiement.

Activité de gestion			
Désignation	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Nombre de relevés de compteurs	0	0	0,0%
Nombre d'abonnés mensualisés	11	12	9,1%
Nombre d'abonnés prélevés	7	7	0,0%
Nombre d'échéanciers	3	1	-66,7%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers	177	187	5,6%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels	13	20	53,8%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité	0	0	0,0%
Nombre de factures comptabilisées pour les clients autres	0	6	0,0%
Nombre total de factures comptabilisées	190	213	12,1%

COMMENTAIRES

Les données clientèle concernant l'exercice 2017 n'ont pas été données par le délégataire de l'eau. Les valeurs inscrites dans le tableau ci-dessus « Activité de gestion » correspondent aux clients assainissement seuls gérés par SUEZ (forages).

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

3.3.7 La relation clients

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

> Un livret d'accueil pour les nouveaux clients

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

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

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

> Magazines Eau Services

Eau Services, le magazine de SUEZ Eau France qui présente les solutions nouvelles à tous les acteurs du territoire : collectivités, entreprises, agriculteurs …
Diffusé dans une version papier deux fois par an, il est complété par des newsletters digitales.

Septembre 2017
Eau Services n°6
Sujet principal : qualité de l'eau
Eau Services numéro spécial : assurer une eau de qualité et assurer la santé des citoyens

Janvier 2018
Eau Services n°7
Sujets principaux : le potentiel de l'eau circulaire dans les villes, les centres Visio, la règlementation sur l'open source

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Newsletters Eau Services
Février 2017 – Qualité de l'eau
Mars 2017 – Journée mondiale de l'eau
Juillet 2017 – Préservation du littoral et des eaux de baignades
Novembre 2017 – Actualités

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

Relation client			
Désignation	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues	Oui	Oui	-
Taux de prise d'appel au CRC	79,7	77,5	- 2,8 %
Satisfaction Post Contact	7,5	7,1	- 5,3 %
Mesure de la satisfaction Clientèle : Note de satisfaction globale	7,5	7,1	- 5,3 %
Pourcentage de clients satisfaits	75,09	75	- 0,1 %
Nombre de réclamations écrites FP2E	0	3	0,0 %
Taux de réclamation FP2E (nombre/1000 abonnés)	0	1,63	0,0 %

3.3.8 L'encaissement et le recouvrement

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

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

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

Il se détermine en pourcentage du chiffre d'affaires TTC.
- Le taux des impayés à plus de 6 mois est à **0.77 %**. Ce sont les impayés « eau & assainissement » à plus de 6 mois.

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

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Créances irrécouvrables (€)	0	0	0,0%
Délai Paiement client (j)	11,7	14	19,7%

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

L'encaissement et le recouvrement			
Désignation	**2016**	**2017**	**N/N-1 (%)**
Montant des créances hors travaux supérieures à 6 mois (€ TTC)	39 517,43	43 911,08	11,1%
Taux de créances irrécouvrables (%)	0	0	0,0%
Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%)	5,62	0,77	- 86,3%

3.3.9 La mesure de la satisfaction client

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

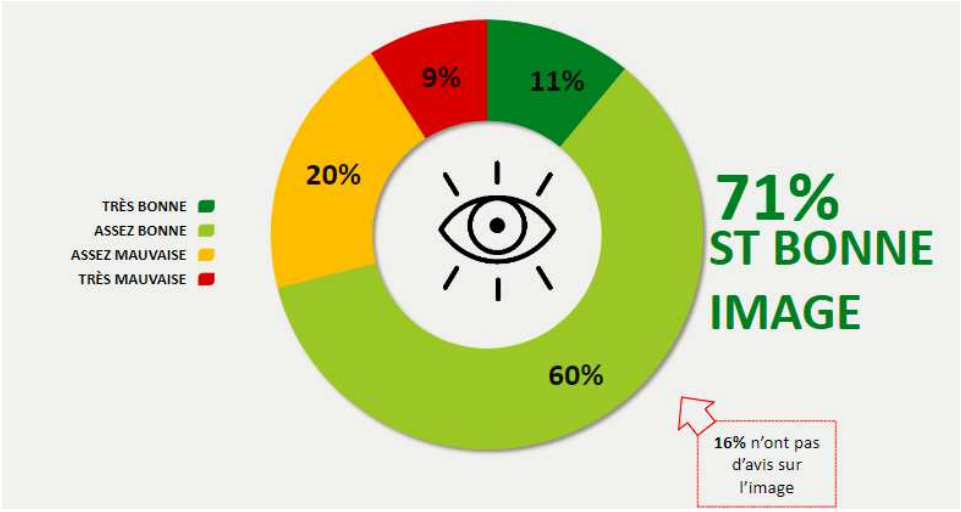
Les résultats de ces études permettent à SUEZ Eau France :
- d'affiner la compréhension de la relation des usagers au service de l'eau et de l'assainissement,
- de mieux comprendre ce qui nourrit et explique la satisfaction de même que l'insatisfaction des clients,
- de conduire de vraies démarches de progrès de la satisfaction des usagers.

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

Ces résultats peuvent être comparés avec ceux de l'année précédente.

Fin novembre, et toujours en collaboration avec l'Institut IFOP, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 602 clients directs sur les communes de la Région Provence Alpes Côte d'Azur desservies par l'activité Eau France de SUEZ.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.
> Une image solide du fournisseur d'eau :
71 % des clients déclarent avoir une bonne image de leur fournisseur d'eau, considéré :
- efficace,
- dont l'action est conforme à la mission de services publics
- et dont l'action s'inscrit pour la protection de l'environnement.



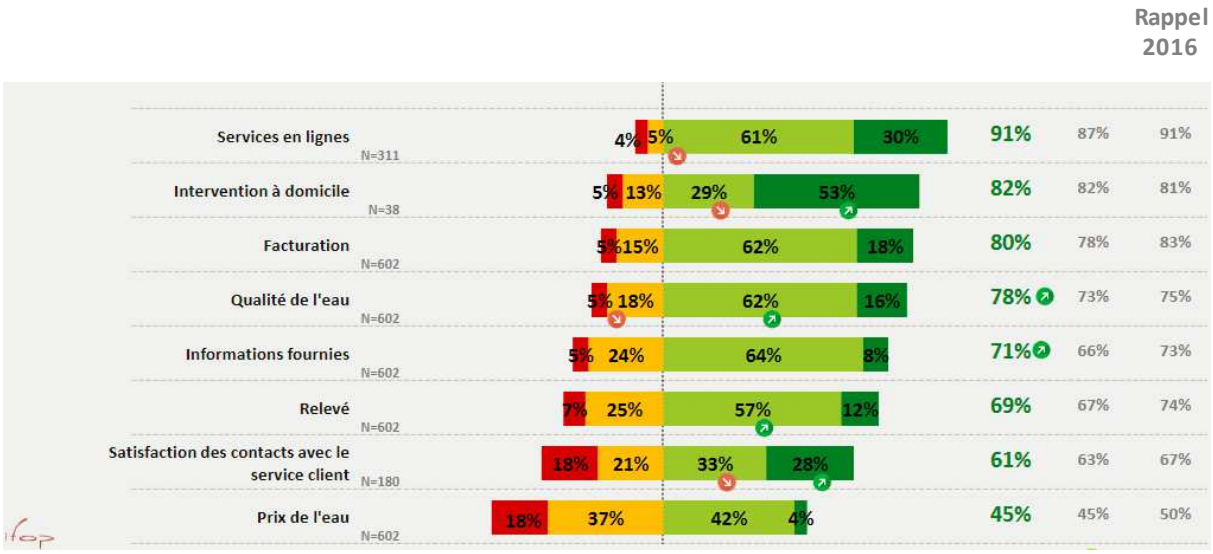
Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

> La satisfaction clients :

Le taux de satisfaction enregistre une légère augmentation puisque 72% des clients se déclarent satisfaits (66% en 2016). De la même manière, l'intention de fidélité progresse, 66% des clients resteraient chez leur distributeur d'eau actuel s'ils avaient la possibilité d'en choisir un nouveau (60% en 2016).

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

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



Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

3.3.10 Le prix du service de l'assainissement

Le système tarifaire de la redevance assainissement comprend une part fixe, ainsi qu'un prix au m³, appliqué au volume d'eau consommé.

- **LE TARIF**

Le tableau suivant permet de décomposer le tarif du service de l'assainissement.

Le tarif			
CAMARET-SUR-AIGUES	**01/01/2017**	**01/01/2018**	**N/N-1 (%)**
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	99,8	88,86	- 11,0%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³)	2,0218	2,004	- 0,9%
Taux de la partie fixe du service (%)	29,15%	26,98%	- 7,4%
Prix TTC au m³ pour 120 m³	3,30927	3,1895	- 3,6%
Prix HT au m³ pour 120 m³	3,00847	2,8995	- 3,6%

TRAVAILLAN	**01/01/2017**	**01/01/2018**	**N/N-1 (%)**
Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)	99,8	88,86	- 11,0%
Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³)	2,0218	2,004	- 0,9%
Taux de la partie fixe du service (%)	29,15%	26,98%	- 7,4%
Prix TTC au m³ pour 120 m³	3,30927	3,1895	- 3,6%
Prix HT au m³ pour 120 m³	3,00847	2,8995	- 3,6%

- **LA REPARTITION DU TARIF DE L'ASSAINISSEMENT**

Les composantes du prix de l'assainissement				
CAMARET-SUR-AIGUES	**Détail prix assainissement**	**01/01/2017**	**01/01/2018**	**N/N-1 (%)**
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement)	41,46	41,86	1,0%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation)	0,8695	0,884	1,7%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement)	58,34	47	- 19,4%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation)	1,1523	1,12	- 2,8%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (modernisation des réseaux de collecte)	0,155	0,155	0,0%
Redevances Tiers	Autres	-	0	0,0%
Redevances Tiers	TVA	0,3008	0,29	- 3,6%

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

TRAVAILLAN	Détail prix assainissement	01/01/2017	01/01/2018	N/N-1 (%)
Service de l'eau - Part délégataire	Part fixe (abonnement)	41,46	41,86	1,0%
Service de l'eau - Part délégataire	Part variable (consommation)	0,8695	0,884	1,7%
Service de l'eau - Part collectivité	Part fixe (abonnement)	58,34	47	- 19,4%
Service de l'eau - Part collectivité	Part variable (consommation)	1,1523	1,12	- 2,8%
Redevances Tiers	Agence de l'Eau (modernisation des réseaux de collecte)	0,155	0,155	0,0%
Redevances Tiers	Autres	-	0	0,0%
Redevances Tiers	TVA	0,3008	0,29	- 3,6%

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

Le coefficient d'actualisation du prix est détaillé ci-dessous.

Evolution des révisions de la tarification				
CAMARET-SUR-AIGUES	**Désignation**	**01/01/2017**	**01/01/2018**	**N/N-1 (%)**
Eau usée	Coefficient d'indexation K eaux usées	1,0753	1,0857	1,0%

TRAVAILLAN	Désignation	01/01/2017	01/01/2018	N/N-1 (%)
Eau usée	Coefficient d'indexation K eaux usées	1,0753	1,0857	1,0%

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

- **LA FACTURE TYPE 120 M3**

(sur la base des tarifs en vigueur au 1er Janvier)

SIMULATION DE LA FACTURE TYPE 120 M³ ASSAINISSEMENT

COMMUNE / SYNDICAT : CAMARET SUR AIGUES	Quantité	Prix Unitaire 2018	Montant 2018	Prix Unitaire 2017	Montant 2017	Evolution
Part du Délégataire						
Abonnement annuel	2	20,93	41,86	20,73	41,46	0,96%
Consommation (m3)	120	0,8840	106,08	0,8695	104,34	1,67%
Part de la Collectivité						
Abonnement annuel	2	23,50	47,00	29,17	58,34	-19,44%
Consommation (m3)	120	1,1200	134,400	1,1523	138,28	-2,80%
Organismes publics (Agence de l'eau)						
Redevance modernisation des réseaux	120	0,1550	18,60	0,1550	18,60	0,00%
Sous-total H.T.			347,94		361,02	-3,62%
TVA à 10 %			34,80		36,10	-3,61%
TOTAL TTC			382,74		397,12	-3,62%
Soit le m³ avec abonnement TTC pour 120m³ par an			3,19		3,31	-3,62%
Soit le m³ sans abonnement TTC pour 120m³ par an			2,37		2,39	-0,82%

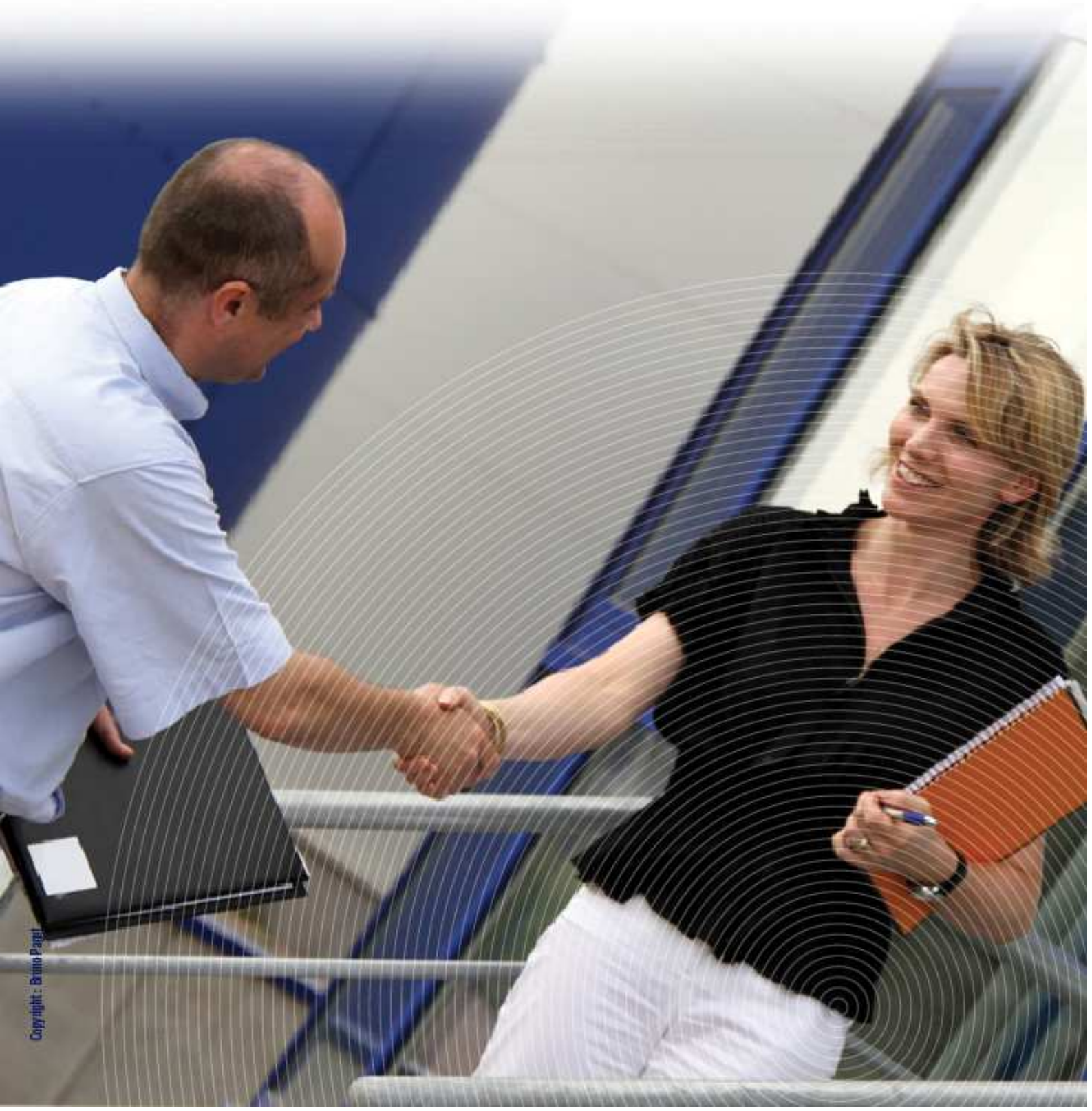
(sur la base des tarifs en vigueur au 1er Janvier)

SIMULATION DE LA FACTURE TYPE 120 M³ ASSAINISSEMENT

COMMUNE / SYNDICAT : TRAVAILLAN	Quantité	Prix Unitaire 2018	Montant 2018	Prix Unitaire 2017	Montant 2017	Evolution
Part du Délégataire						
Abonnement annuel	2	20,93	41,86	20,73	41,46	0,96%
Consommation (m3)	120	0,8840	106,08	0,8695	104,34	1,67%
Part de la Collectivité						
Abonnement annuel	2	23,50	47,00	29,17	58,34	-19,44%
Consommation (m3)	120	1,1200	134,400	1,1523	138,28	-2,80%
Organismes publics (Agence de l'eau)						
Redevance modernisation des réseaux	120	0,1550	18,60	0,1550	18,60	0,00%
Sous-total H.T.			347,94		361,02	-3,62%
TVA à 10 %			34,80		36,10	-3,61%
TOTAL TTC			382,74		397,12	-3,62%
Soit le m³ avec abonnement TTC pour 120m³ par an			3,19		3,31	-3,62%
Soit le m³ sans abonnement TTC pour 120m³ par an			2,37		2,39	-0,82%

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

4 | Comptes de la délégation



Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

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

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

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

4.1.1 Le CARE

Camaret Asst

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2017

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

en €uros	2016	2017	Ecart en %
PRODUITS	**517 007**	**898 752**	**73,8%**
Exploitation du service	397 412	501 322	
Collectivités et autres organismes publics	110 382	387 745	
Travaux attribués à titre exclusif	9 188	8 965	
Produits accessoires	26	721	
CHARGES	**633 619**	**903 213**	**42,5%**
Personnel	127 001	140 127	
Energie électrique	35 622	26 657	
Produits de traitement	11 431	11 878	
Analyses	37 272	25 719	
Sous-traitance, matières et fournitures	129 267	114 178	
Impôts locaux et taxes	3 646	6 442	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	38 355	43 105	
• télécommunication, postes et télégestion	2 906	2 496	
• engins et véhicules	9 663	9 500	
• informatique	10 594	12 939	
• assurance	1 773	2 525	
• locaux	7 193	4 611	
Contribution des services centraux et recherche	11 811	15 486	
Collectivités et autres organismes publics	110 382	387 745	
Charges relatives aux renouvellements			
• fonds contractuel	47 814	47 776	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	78 927	80 505	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	2 084	3 486	
Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement	9	109	
Résultat avant impôt	**-116 612**	**-4 460**	**96,2%**
RESULTAT	**-116 612**	**-4 460**	**96,2%**

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

4.1.2 Le détail des produits

Camaret Asst

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2017

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

Détail des produits

en €uros	2016	2017	Ecart en %
TOTAL	**517 007**	**898 752**	**73,8%**
Exploitation du service	397 412	501 322	26,1%
• Partie fixe	121 877	153 019	
• Partie proportionnelle	274 176	348 798	
• Autres produits (incendie, matières de vidange...)	1 360	-495	
Collectivités et autres organismes publics	110 382	387 745	251,3%
• Part Collectivité	109 050	386 534	
• Redevance pour modernisation des réseaux de collecte	1 332	1 211	
Travaux attribués à titre exclusif	9 188	8 965	-2,4%
• Branchements	9 188	8 965	
Produits accessoires	26	721	
• Facturation et recouvrement autres comptes de tiers	26	0	
• Autres produits accessoires	0	721	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

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

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

I. ORGANISATION DE LA SOCIETE

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

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

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

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

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

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

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

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

2. Eléments affectés sur une base technique

- Certaines recettes accessoires telles que frais d'ouverture et de fermeture de branchements, réalisation de branchements isolés, ne sont pas forcément suivies par contrat et ont pu être affectées selon une clé technique.
- Les dépenses communes à plusieurs contrats ont été affectées sur ces différents contrats à dire d'expert, en s'appuyant notamment sur l'utilisation de clés techniques. C'est souvent le cas de la main d'œuvre, qui n'est généralement pas propre à un contrat particulier.
- Un traitement particulier a été appliqué aux dotations clients douteux affectées à chaque contrat compte tenu d'un changement d'outil de gestion des impayés et de méthode de détermination des dotations de type statistiques et des dotations rattachées à des créances de type contentieuses. La méthode suivante a été appliquée : moyenne des dotations figurant aux CARE sur 2 années (2016 et 2017).
- 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 6,7% de leurs Produits (hors compte de tiers).
- La valeur ajoutée du contrat est la différence entre les produits et les charges externes imputées et affectées : achats, sous-traitance, redevances et surtaxes, frais de contrôle, ristournes contractuelles, charge relative aux annuités et droit d'usage. Elle correspond à la production propre du contrat, après neutralisation des consommations de ressources externes, et est donc représentative des moyens mis à la disposition du contrat par SUEZ Eau France.

b La contribution des services centraux et recherche

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

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

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

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

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

III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

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

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

- Pour les anciens contrats (sans programme contractuel ou avec une obligation de renouvellement des branchements plomb inclus dans la garantie) : la **traduction économique** de la garantie pour continuité de service est le lissage économique des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants des dépenses prévisionnelles sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement de référence.
- Si le plan technique de renouvellement révèle une dépense régulière sur la durée, la méthode de représentation est une moyenne arithmétique.
- Pour les contrats dont le Produit d'exploitation (hors Compte de Tiers, travaux exclusifs et produits accessoires) est inférieur à 100k€, les charges relatives au renouvellement à afficher dans les CARE doivent correspondre aux dépenses réelles de l'année, sauf dans le cas des garanties de renouvellement qui couvrent le renouvellement des branchements plomb.
- Pour les contrats signés à partir de 2011 (sans programme contractuel) : compte tenu du faible poids du renouvellement fonctionnel, la charge à inscrire dans le CARE est égale à la dépense réelle de l'année.

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

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

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 annexe A4.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

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

3. Charges domaine privé

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

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

- soit on constate une charge calculée en fonction d'un barème interne établi chaque année par la Direction Administration et Finances. Ce barème est basé sur le coût d'achat réel des compteurs au cours de l'exercice, majoré de frais de magasinage et de pose, et incorporant une quote-part de frais généraux. La charge relative aux compteurs est ainsi égale à l'annuité de remboursement du capital immobilisé, à un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) défini en annexe A5. La durée retenue est basée sur une durée de vie moyenne des compteurs. Celle-ci est définie en annexe A5.
- soit le barème interne n'est pas adapté (cas de rachat du parc des compteurs en début du contrat ou de renouvellement des compteurs pour non compatibilité dans le cas de mise en place de la télérelève). Dans ce cas, une annuité progressive au taux de financement externe OAT (selon durée du contrat) + spread doit être calculée sur la base des flux prévisionnels (valeur de rachat de parc en début du contrat, dépenses du PRC, vente du parc en fin contrat). Cette annuité calculée pour le CEP est reprise dans le CARE.

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

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

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

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

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

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

4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

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

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

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

Le calcul normatif de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 1,1 % de taux d'IS supplémentaire. L'IS s'entend hors effet CICE minoré dans les comptes sociaux.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Le taux applicable est de 33,33 %.

VI. ANNEXES

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Camaret Asst

Année **2017**

A1 - Clés reposant sur des critères physiques

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Affectation charges ordonnancement réseau et clientèle / nb heures MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions réseau et clientèle	233,00
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	1 095,00
Affectation charges SIG	linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst	29,00
Autres produits affermages assainissement	Clients affermage assainissement	1 835,00
Charges branchements assainissement	Clients affermage assainissement	1 835,00
Charges de télé-contrôle - Contrats eau et assainissement	Nb de sites télégérés	13,00
Charges Engins spéciaux – seulement Hydrocureurs	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)	29,00
Charges épuration	m3 traités (milliers m3)	724 132,00
Charges facturation encaissement	Client équivalent	1 766,00
Charges relèvement eaux usées	Nombre de postes de relèvement	8,00
Charges réseau eaux usées	Longueur réseau assainissement (eaux usées + unitaire)	29,00

A2 - Clés reposant sur des critères financiers

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	511 007,48
Charges logistique	Sortie de stock	-2,58
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-162 087,69
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation	-79 004,61
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	511 007,48
Charges et produits branchements facturés assainissement	Produits travaux branchement asst	8 964,73
Répartition des charges de structures travaux	Produits travaux facturables	8 964,73

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 0,46% 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 réprésentent 0,40% des charges de l'Entreprise Régionale.

A4 - Taux de financement - Domaine concédé

La valeur de ce taux est égale à : 5,8 %

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

4.2 Les reversements

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

4.2.1 Les reversements à la collectivité

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

Les reversements à la collectivité		
Période	**Date du reversement**	**Montant (€)**
201703	15/03/2017	120 853,25
201710	15/10/2017	126 247,01
		247 100,26

4.2.2 Les reversements de T.V.A.

Les reversements de T.V.A. intervenus au cours de l'année d'exercice sont :

Les reversements de TVA				
N° Attestation	**Date de réception**	**Date transmission service des Impôts**	**Date reversement collectivité**	**Montant TVA (€)**
2016	15/03/2017	31/03/2017	26/06/2017	15 413,03

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

4.3 La situation des biens et des immobilisations

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

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

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

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

4.3.1 La situation sur les installations

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

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

Renouvellement sur les installations	
Opération	**Dépenses comptabilisées (€)**
CAMARET SUR AIGUES-PR La Chapelle Le Pouët-RVT-Clapet pompe n° 1	337,31
CAMARET SUR AIGUES-STEP Camaret-RVT-Pont clarificateur n° 1	42 098,41
CAMARET SUR AIGUES-STEP Camaret-RVT-Volet roulant local déshydratation	2 376,25
-	44 811,97

4.3.2 La situation sur les branchements

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

Les travaux neufs effectués par le Délégataire cette année sont les suivants :

Liste détaillée des branchements neufs 2017		
Communes	**Adresse**	**Nombre**
CAMARET	265 CHEMIN DE LA PROCESSION	1
CAMARET	AVENUE JEAN HENRI FABRE	1
CAMARET	QUARTIER JONQUIER MORELLES	1
CAMARET	91 CHEMIN DE LA CLAVONNE	1

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Liste détaillée des branchements neufs 2017		
Communes	**Adresse**	**Nombre**
TRAVAILLAN	CHEMIN DE SAINTE CECILE A T	1
Total		**5**

COMMENTAIRES

5 branchements neufs ont été réalisés sur la commune de Camaret et Travaillan.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

4.4 Les investissements contractuels

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

- Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué,
- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles.

La présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation figure ci-avant.

Le présent chapitre distingue les investissements de renouvellement, les travaux neufs du domaine concédé et les investissements du domaine privé :

- Le renouvellement se définit comme le remplacement, à fonction identique, d'un bien du domaine concédé. Ce nouveau bien peut être d'une conception strictement identique, améliorée, ou d'une technologie différente. Ce qui importe est sa finalité,
- Les travaux neufs sont représentés par les opérations de création d'installations neuves ou le remplacement de biens qui donnent lieu à une extension, soit lorsque le volume traité est augmenté (aspect, quantitatif), soit lorsque la qualité du service rendu est sensiblement améliorée (aspect qualitatif),
- Les investissements du domaine privé sont des biens du domaine privé de SUEZ Eau France, tels que les compteurs et les équipements de télérelève, ainsi que l'outillage et équipements, bureaux, véhicules, mobilier, informatique, etc., …

4.4.1 Le renouvellement

- **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.

Renouvellement de l'année	
Opération	**Dépenses comptabilisées (€)**
Installations	44 811,97
Réseaux	0
Total	44 811,97

- **LA COMPTABILISATION DU RENOUVELLEMENT DANS LE CARE**

La traduction dans le CARE de ces dépenses est la suivante :

Dépenses comptabilisées dans l'année par type d'obligation contractuelle	
Désignation	**Dépenses comptabilisées (€)**
Garantie de continuité de service	44 811,97
Total	44 811,97

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT**

Les dépenses constatées de renouvellement au cours des dernières années d'exercice sont les suivantes :

Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€)					
Opération	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**
Renouvellement	73 472,06	32 196,73	35 229,35	30 691,02	44 811,97

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

5 | Votre délégataire

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

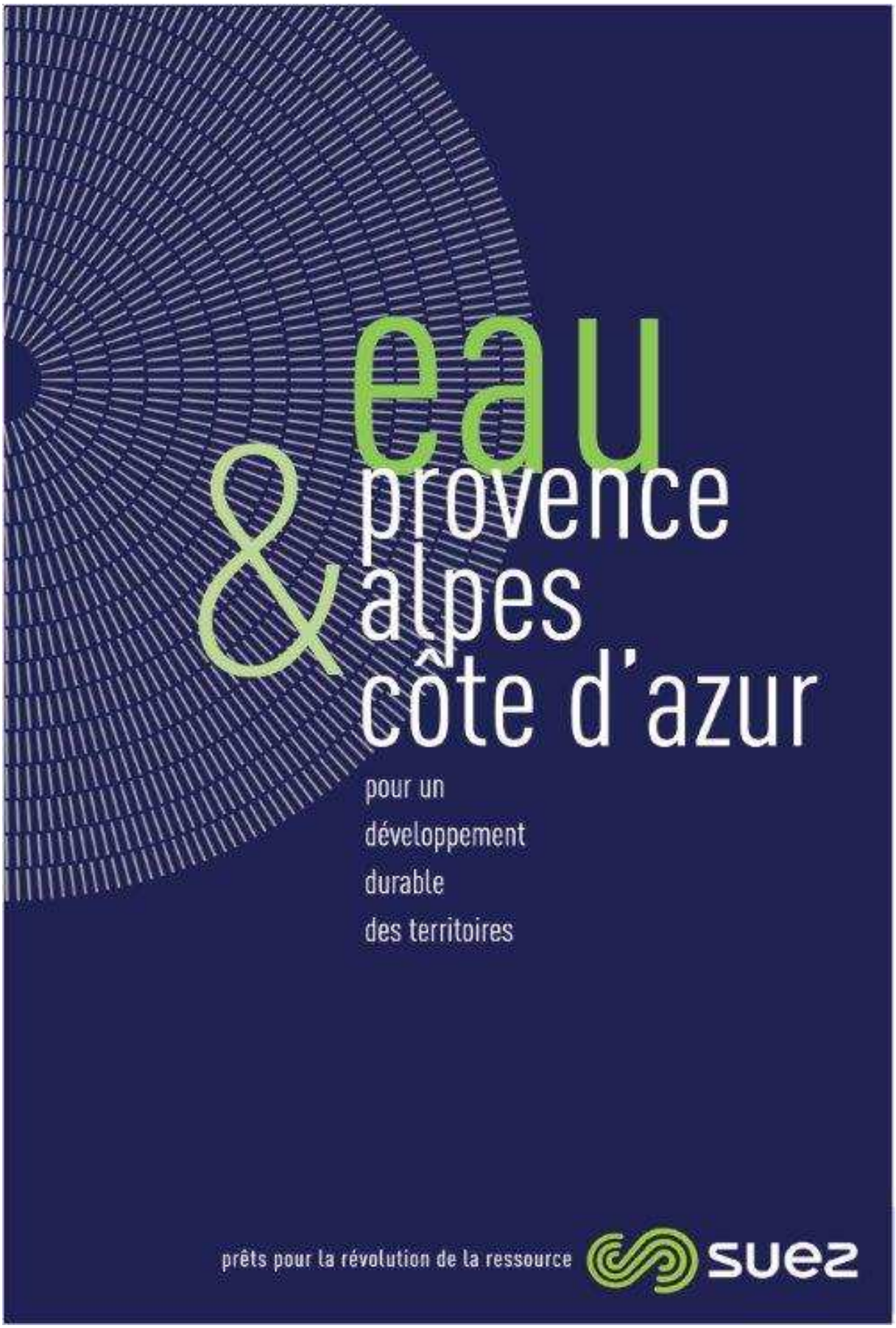
Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE



Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Édito

Innover pour rendre l'eau « intelligente »

Les enjeux de l'eau changent, l'eau facile est devenue fragile. Nos métiers se transforment pour répondre à l'enjeu majeur de la préservation de la ressource en eau. Pour ne pas la gaspiller et pour la gérer au mieux en répondant aux spécificités des territoires d'aujourd'hui et de demain, nous développons des solutions innovantes.

Ces solutions dites « SMART » font appel aux technologies pour optimiser la gestion de l'ensemble du cycle de l'eau, de ses sources d'approvisionnement jusqu'au traitement des eaux usées en passant par la distribution des réseaux publics ou auprès des industriels. Elles permettent également d'optimiser nos interventions, de mieux rendre compte du service que nous offrons et de favoriser l'interaction avec tous les acteurs du territoire : collectivités, consommateurs, industriels, entreprises, agriculteurs, services de l'Etat… Cependant, il n'y a pas de systèmes « intelligents » sans les compétences des femmes et des hommes qui les développent et les gèrent.

Quant à la proximité, elle reste la mission première des 1200 collaborateurs de l'activité eau de SUEZ en Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Hervé Madiec,
Directeur SUEZ
région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Acteur du grand cycle de l'eau au service des territoires

SUEZ assure la production et la distribution de l'eau potable et couvre l'intégralité de la chaîne de dépollution des eaux usées afin de rejeter une eau propre sans impact sur les milieux naturels.
SUEZ s'engage aux côtés des collectivités et des entreprises tout au long du grand cycle de l'eau pour préserver la ressource.

Au-delà de la maîtrise technique du service de l'eau et l'assainissement, SUEZ gère la relation avec les usagers grâce à l'expertise de son agence clientèle.
S'appuyant sur son maillage territorial en Provence-Alpes-Côte d'Azur, SUEZ tient son rôle d'entreprise citoyenne et responsable en participant activement au développement durable des territoires.

une performance opérationnelle démontrée

168 sites de production d'eau
8 425 km de réseau d'eau potable
2 934 analyses réalisées
3 400 fuites réparées
7 000 km de réseau d'eaux usées
180 stations d'épuration

au service des usagers

14 accueils clientèle
880 000 interventions client
1 733 000 factures émises

employeur responsable

68 jeunes en alternance
1 démarche qualité de vie au travail
4% d'emplois de personnes en situation de handicap
25% de femmes dans l'encadrement

6
départements

240
collectivités partenaires

60
industriels & entreprises

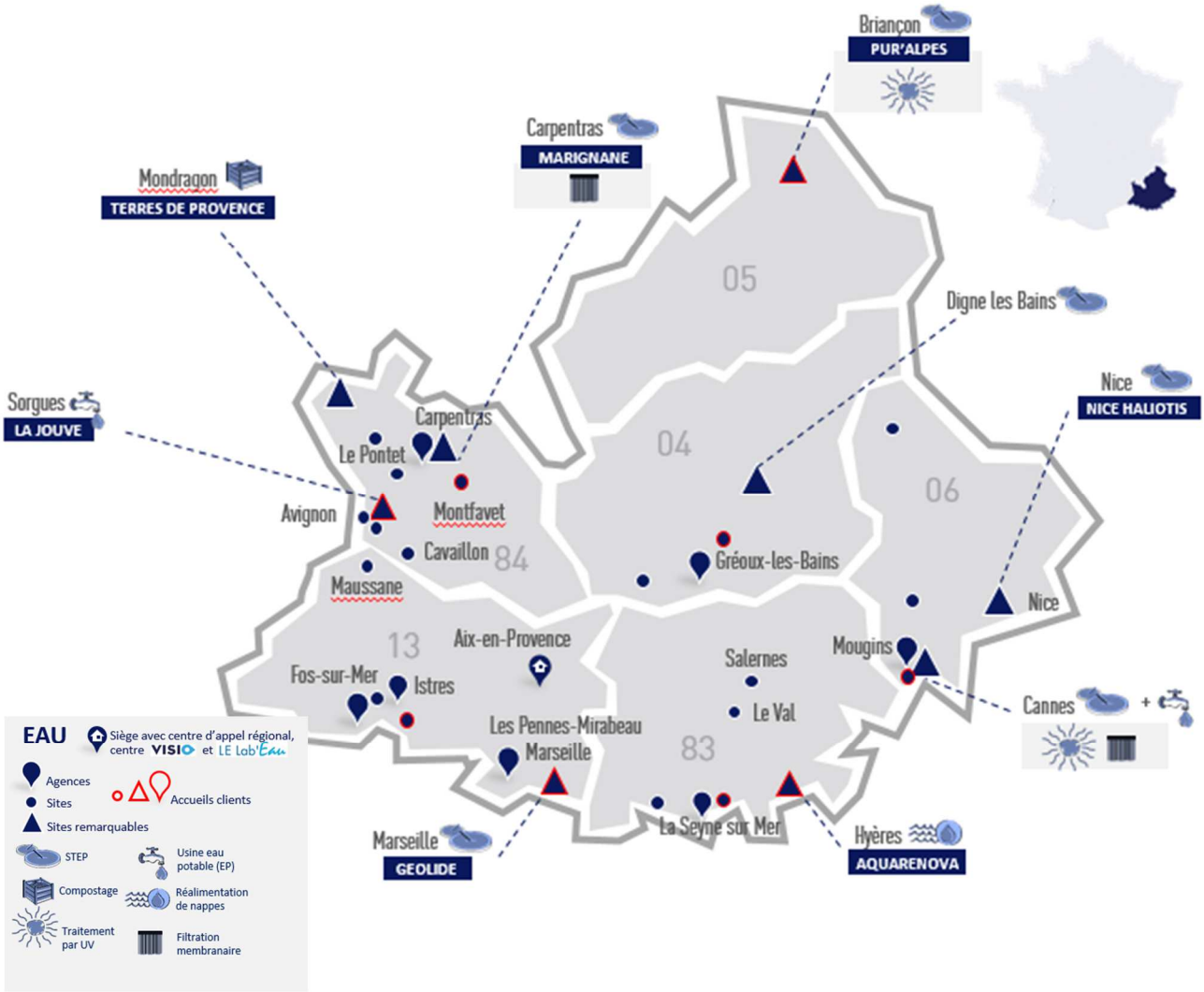
1.200
collaborateurs

1.000.000
habitants desservis en eau potable

3.000.000
habitants bénéficiant de l'assainissement collectif

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Les **sites Eau** de SUEZ en **Région PACA**



Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

5.1.2 Nos implantations

Assurer le dialogue & proposer de nouveaux services

190 000 contacts* usagers traités

Pour répondre aux attentes des usagers, 14 accueils clientèle sont à leur disposition.
Le Centre de Relations Clientèle de SUEZ basé au Pontet (84) permet de réceptionner tous les appels des usagers.
20 téléconseillers se relaient au téléphone 60 heures par semaine pour y recevoir 160 000 appels par an.
Parallèlement, un service d'urgence peut intervenir 24h sur 24, 365 jours sur 365.
**téléphoniques, courriers et mails.*

80 000 compteurs communicants déployés par SUEZ sur la région Provence-Alpes-Côte d'Azur
Grâce à ON'connect, les usagers peuvent maîtriser leur consommation d'eau et être alertés immédiatement en cas de fuite. Ce service leur permet de réduire leur facture et de protéger l'environnement, mais également de gagner en confort grâce à la relève automatique des compteurs.

METROPOLE AIX-MARSEILLE PROVENCE (13)

2 MILLIONS D'HABITANTS

SERAMM (Service d'Assainissement Marseille Métropole) en collaboration avec la Métropole Aix-Marseille Provence et la Ville de Marseille ont lancé « **Marseille infos Plages** ». Cette application gratuite pour smartphone est destinée à informer le grand public sur la qualité des eaux de baignade, les consignes de sécurité en vigueur, les conditions météo, le drapeau du jour, la température de l'eau et les activités proposées sur les 21 plages de Marseille, soit environ 10 km de littoral.

Découvrez « Marseille Infos Plages » sur Youtube

TOUT SAVOIR SUR SON EAU sur tablette et smartphone

Avec la plateforme internet « **Tout sur mon eau** », les consommateurs ont un accès exhaustif aux informations sur l'eau de leur commune : nombre d'analyses, étiquette eau, origine… mais aussi son prix et les travaux qui sont à venir. Accessible sur ordinateur, tablette ou smartphone, cet outil permet également aux utilisateurs de suivre leur consommation d'eau en temps réel, d'effectuer toutes leurs démarches depuis leur compte en ligne et de gérer leurs factures.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

www.toutsurmoneau.fr

S'engager pour la protection **de la ressource**

SYNDICAT RHÔNE VENTOUX (84)

180 000 HABITANTS

Afin de sécuriser l'alimentation en eau potable des 180 000 habitants du Syndicat Rhône Ventoux, SUEZ construit la **nouvelle unité de pompage sur le site de production d'eau potable de La Jouve** à Sorgues. Elle sera sobre en consommation énergétique et sera protégée contre les risques de crues et industriels. Cette nouvelle installation est conçue pour permettre également des interconnexions de réseaux avec des territoires voisins.

HYÈRES-LES-PALMIERS (83)

57 000 HABITANTS

Le projet Aquarenova vise à restaurer la nappe continentale grâce à un bassin d'infiltration alimenté par un fleuve côtier. Aquarenova permet de repousser le biseau salé et de rendre à la ville son autonomie en eau.

www.aquarenova.fr

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU BRIANÇONNAIS (05)

21 000 HABITANTS

La station d'épuration des eaux usées Pur'Alpes à Briançon traite les eaux usées du berceau de la Durance. **Sa technique de traitement sur Biofor et son pilotage expert** permettent de s'adapter aux variations importantes de population dans des

CANNES (06)

75 000 HABITANTS

La station d'épuration Aquaviva utilise le procédé d'ultrafiltration membranaire, technologie de pointe permettant de restituer une eau de qualité optimale dans le milieu naturel et ainsi de préserver un environnement marin exceptionnel. **Première station d'épuration carboneutre au monde**, elle peut traiter les eaux usées d'environ 300 000 équivalents-habitants.

AÉROPORT DE NICE (06)

SUEZ effectue les analyses réglementaires liées au traitement des eaux usées de l'**aéroport de Nice Côte d'Azur** et assure une astreinte 24h/24 et 7j/7, ainsi que d'une remontée des alertes au sein de notre centre VISIO. SUEZ assure également la maintenance de la station de traitement des eaux usées de l'aéroport, intégrant notamment le curage et le pompage des 15 stations de relevage, des missions d'inspection télévisuelle et des travaux de mise en conformité.

AIX-EN-PROVENCE (13)

142 000 HABITANTS

Une station d'épuration peut cumuler bien d'autres fonctions que de traiter des eaux usées. C'est le cas de l'installation d'Aix-en-Provence qui permet de traiter les eaux usées d'environ 30 000 équivalents-habitants. Une zone humide de rejets végétalisée a été créée pour

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

conditions de froid extrême et de respecter une qualité « eaux de baignade » toute l'année.

assurer la dernière phase de traitement et contribuer à restaurer la biodiversité du site.

AU SERVICE DES COLLECTIVITÉS ET DES ENTREPRISES

Pour une vision et un pilotage **à 360°** de l'eau dans le territoire

Véritable concentré de technologies Smart développées par SUEZ, **VISIO** regroupe l'ensemble des équipes, outils et technologies numériques permettant de piloter en temps réel les services d'eau et d'assainissement des six départements de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Un centre de pilotage à 360° pour une vision globale de l'eau dans la ville

Face aux enjeux liés à l'urbanisation croissante et à la raréfaction de la ressource en eau, les collectivités s'engagent dans une politique de gestion durable de l'eau. Avec le centre VISIO, SUEZ les accompagne en leur proposant un dispositif digital de gestion des services d'eau et d'assainissement.

VISIO permet en effet un suivi en temps réel du service de l'eau et garantit encore plus de réactivité dans la planification des interventions sur le terrain, une meilleure performance - y compris énergétique - des installations et des réseaux, et un plus grand partage de l'information et des données avec les parties prenantes.

Des technologies Smart pour renforcer la performance du service et garantir la préservation de la ressource.

Leader dans le domaine de la télérelève et du Smart Water en Europe, SUEZ met à la disposition des collectivités des technologies innovantes regroupées au sein de VISIO. Le centre VISIO intègre en particulier les technologies **AQUADVANCED® réseaux d'eau** et **AQUADVANCED® assainissement**. Ces solutions permettent d'optimiser la performance des réseaux d'eau potable grâce au suivi de mesures en temps réel : le débit, la pression et la qualité de l'eau, et d'anticiper et de traiter les épisodes pluvieux intenses par des données météorologiques et des mesures de débits.

L'ensemble des données collectées par ces différentes solutions sont restituées en temps réel aux équipes du centre VISIO, qui peuvent ainsi surveiller l'exploitation minute par minute, anticiper l'impact des évènements externes (épisodes orageux, pollutions, etc.) sur celle-ci, gérer et analyser les alarmes techniques et assurer le lien avec les interventions planifiées

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

PARTENAIRE DES TERRITOIRES

Être un acteur **citoyen & responsable**

SUEZ S'ENGAGE CONTRE L'EXCLUSION ET EN FAVEUR DE L'INSERTION

SUEZ est membre de la **Fondation Agir Contre l'Exclusion** et intervient aux côtés de ce partenaire dans différents programmes d'insertion et d'aide au retour à l'emploi : Job Academy, Job Active… sur l'ensemble du territoire Provence-Alpes-Côte d'Azur. SUEZ a reçu un Trophée au Challenge Ange Marchetti dans le cadre de l'opération « réussir l'emploi des femmes » menée par la Maison pour l'emploi et la Métropole Aix-Marseille-Provence. SUEZ est également signataire de la **charte Entreprise & quartiers** avec le Préfet du Var. Conscient de son rôle d'acteur citoyen et responsable, SUEZ accueille près de 70 alternants dans des domaines aussi variés que les métiers de l'exploitation réseaux, usines et les métiers supports tels ressources humaines, finances, communication.

L'ALTERNANCE, UN ENGAGEMENT PARTAGÉ

68 jeunes en alternance en région PACA

Le développement de l'**alternance** est une priorité pour SUEZ car il aide l'entreprise à préparer l'avenir et répondre à ses besoins en termes de compétences et profils à court ou moyen termes dans ses métiers. En valorisant l'alternance, SUEZ renforce son engagement sociétal et territorial par un recrutement de proximité et contribue à préparer une réelle employabilité des jeunes pour les métiers de l'environnement et les fonctions supports.

SUEZ TOP EMPLOYEUR

Cette certification met en lumière la politique Ressources Humaines de SUEZ et ses actions en faveur de l'ensemble de ses collaborateurs. Elle atteste que SUEZ favorise l'évolution professionnelle, permet à chacun d'être acteur de sa carrière, assure le développement professionnel, facilite la mobilité des collaborateurs et propose des parcours d'intégration.

LA BIODIVERSITÉ AU CŒUR DE NOS ACTIONS

LES CHEVALIERS DE L'ONDE

Depuis 12 ans, SUEZ apporte son soutien financier, humain et matériel aux **Chevaliers de l'Onde**. Cette association œuvre depuis 22 ans dans le Vaucluse pour la sauvegarde du milieu aquatique de la Sorgue et la sensibilisation du public. Chaque année, des salariés de SUEZ se mobilisent pour la grande journée de nettoyage de la Sorgue et prêtent mains fortes aux Chevaliers.

LABEL ECOCERT

Dans le cadre de ses missions pluviales, SERAMM entretient 52 km de rivières urbaines. Grâce à la mise en œuvre d'une gestion différenciée et ses engagements en faveur de la préservation de la biodiversité urbaine, SERAMM a été récompensé par l'obtention du **label EVE®** (Espace Végétal Ecologique) d'Ecocert sur le Ruisseau du Jarret. Cet « éco-label » valorise les pratiques écologiques dans la gestion, la création et la réhabilitation des espaces végétaux.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

L'agence **Vaucluse**

L'ancrage local est un élément fondamental de nos métiers, à travers lesquels nous tissons des partenariats de long terme avec les collectivités. Nous considérons également que nous avons un rôle à jouer dans le développement de l'emploi local, de la formation et de la vie associative via des partenariats.

Comme vous l'avez compris nous considérons notre mission au-delà de celle d'un bon exploitant même si cela reste notre cœur de métier. Mais SUEZ doit aussi et surtout continuer à tenir son rôle d'entreprise citoyenne et responsable.

En d'autres mots, il s'agit de contribuer au développement de la Cité et de participer activement au développement durable du territoire.

Julien Nialon,
Directeur d'agence Vaucluse

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

L'agence **Vaucluse**

L'agence en quelques chiffres

100 communes partenaires
138 981 abonnés en eau potable
162 604 abonnés en assainissement
23 usines d'eau potable
87 stations d'épuration
3 499 km de réseau d'eau potable
2 584 km de réseau d'assainissement

Une équipe à votre service

131 agents
25 en interventions réseaux eau potable
21 en gestion et performance des réseaux eau potable
22 en gestion des réseaux assainissement
20 en maintenance et exploitation des usines eau potable
33 en exploitation des stations d'épuration
8 en centre de compostage « Terres de Provence »
1 pour le secrétariat technico-administratif
1 préventeur sécurité

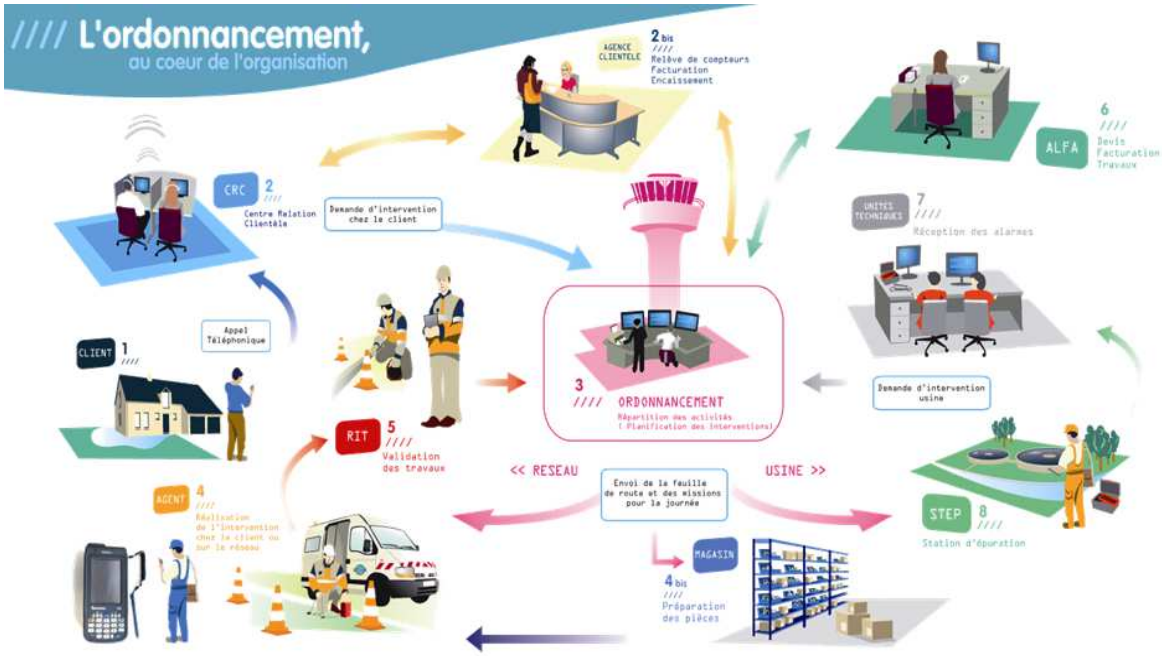
Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

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

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

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

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



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

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

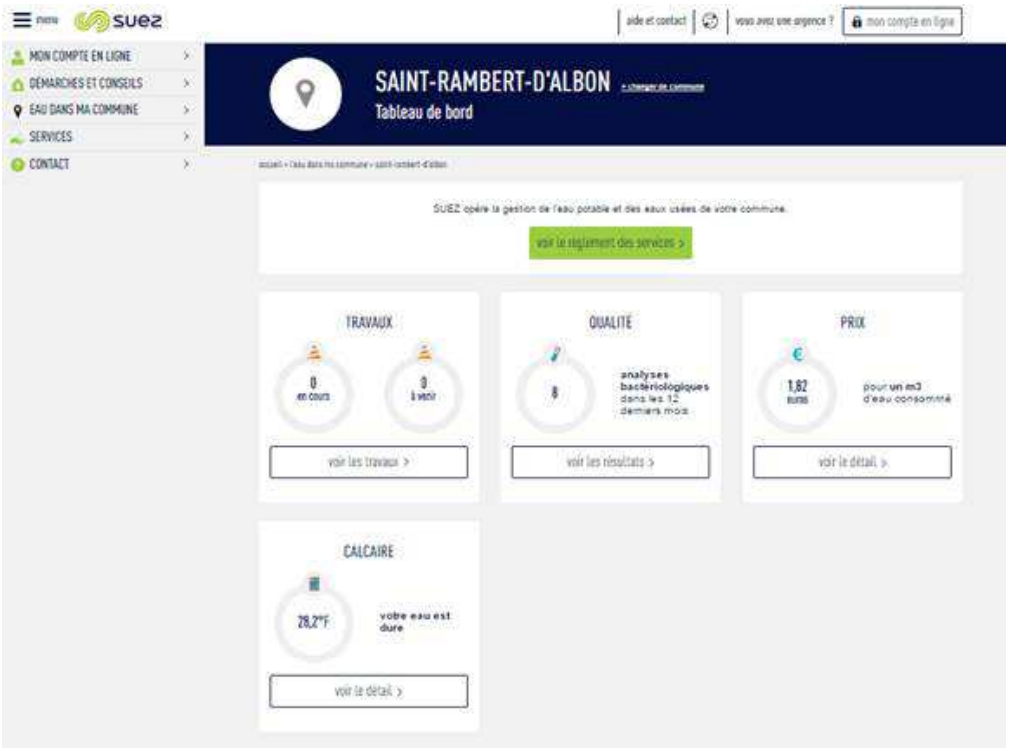
5.2 La relation clientèle

5.2.1 Le site internet et l'information client

En 2017, Le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli plus de 2 738 936 visiteurs uniques, 35 % de plus que l'année précédente.

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

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



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

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

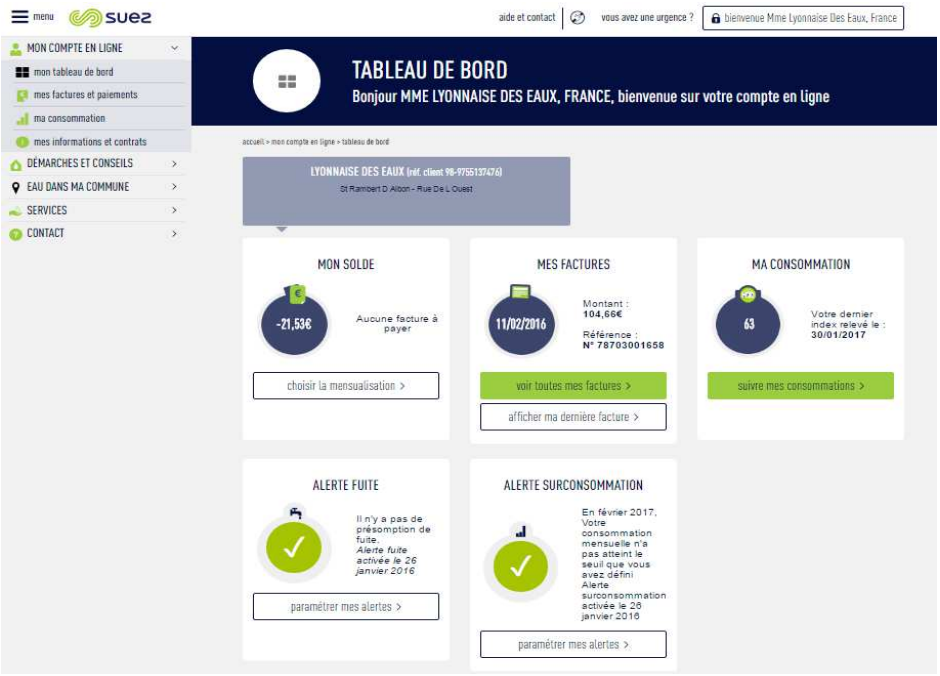
- **des conseils pour faciliter leurs démarches**, mieux gérer leur consommation avec le simulateur de consommation en ligne, ou encore mieux comprendre leur facture

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

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

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

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE



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

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

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

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

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

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),

un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. En 2017, 1 000 122 questions ont été posées au conseiller virtuel Olivier. La réponse proposée par l'avatar correspond à un taux de 75% de compréhension à la question du visiteur. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page, le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

5.3 Notre système de management

NOTRE CERTIFICATION QUALITE ISO 9001

Notre vision est résolument orientée vers nos clients, collectivités, professionnels et particuliers, industriels et agriculteurs… Nous devons sans cesse imaginer de nouveaux services et de nouvelles solutions pour répondre à leurs attentes, notamment dans le domaine du développement durable. Notre politique intégrée (Qualité Santé Sécurité Energie Environnement et Risque Industriel) doit y contribuer avec les femmes et les hommes de l'entreprise. L'activité Eau France de SUEZ a développé un système de management de la qualité certifié pour son périmètre national. L'objectif de la mise en œuvre de la norme ISO 9001 est de répondre aux attentes de nos clients internes et externes tout en améliorant nos performances économiques et gagner en efficacité.

Trois grands piliers de notre système de management qualité sont :
- la responsabilité de la direction qui définit la politique de l'entreprise,
- l'identification et la gestion des processus qui contribuent à la satisfaction des parties intéressées,
- l'amélioration continue qui permet la mesure et l'enregistrement de la performance à tous les niveaux ainsi que l'engagement d'actions de progrès efficaces.

NOTRE PERIMETRE DE CERTIFICATION NATIONALE

Notre périmètre de certification nationale concerne les activités suivantes :
- production et distribution d'eau potable 24h/24
- collecte et traitement des effluents
- travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement
- irrigation et gestion des milieux naturels
- entretien et dépollution de plans d'eau
- gestion de réseaux d'irrigation
- prestation d'ingénierie en eau et assainissement
- gestion des services à la clientèle
- gestion du patrimoine
- formation professionnelle pour le développement des compétences
- prestation de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau
- études, réalisation et installation d'Usines de traitement par Ultra Filtration.

Lloyd's Register LRQA

CERTIFICAT D'APPROBATION

Nous certifions que le Système de Management de la Qualité de la société:

SUEZ EAU France
16 Place de l'Iris
92040 PARIS LA DEFENSE, France

a été approuvé par la société Lloyd's Register Quality Assurance selon les normes de Management de la Qualité suivantes:

ISO 9001:2008

Le Système de Management de la Qualité concerne:

Production et distribution d'eau potable 24h/24 ; collecte et traitement des effluents ; travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement, irrigation et gestion des milieux naturels, entretien et dépollution de plans d'eau, gestion de réseaux d'irrigation ; prestation d'ingénierie en eau et assainissement ; gestion des services à la clientèle ; gestion du patrimoine ; formation professionnelle pour le développement des compétences, Prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau; Etudes, réalisation et installation d'usines de traitement par Ultra Filtration.

Ce certificat n'est valable que s'il est accompagné de l'annexe portant le même numéro, et sur laquelle figure la liste des sites correspondant à l'approbation.

Certificat d'approbation
No: FQA 9915316/A

Première approbation: 27 Avril 2004
Certificat en cours: 15 Juin 2017
Expiration du certificat: 14 Septembre 2018

Emis par: Lloyd's Register Quality Assurance France SAS

cofrac

1, boulevard Vivier Merle, 69443 Lyon cedex 03

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

NOTRE ORGANISATION

- Définition de la politique et des objectifs avec la précision sur la façon d'atteindre ces objectifs
- Planification des activités
  - Identifier les risques et les besoins (ressources)
  - Planifier la maîtrise des risques
- Mise en œuvre de ce qui a été identifié, fonctionnement des activités
  - Gérer la documentation
    - Définir les règles de réalisation de l'activité
    - Enregistrer la preuve de réalisation des activités
  - Former (acquisition des compétences nécessaires)
  - Recruter (mettre la bonne personne au bon endroit)
- Vérifier et contrôler les activités
  - Planifier et réaliser le contrôle et l'audit
  - Définir, réaliser et suivre les actions d'amélioration
- Décider des objectifs et cibles de l'entreprise
  - Revue des activités

NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :
- produire une eau de qualité 24h/24,
- rejeter une eau conforme aux normes dans le milieu naturel,
- respecter la réglementation en vigueur, nos engagements contractuels et internes,
- faire évoluer la gouvernance de l'eau en déployant le Contrat pour la Santé de l'eau,
- préserver la Santé et la Sécurité de chaque collaborateur,
- renforcer la qualité du service apportée aux clients, par une écoute attentive de leurs attentes,
- anticiper et maitriser les risques associés à nos activités,

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

En 2012, l'activité Eau France de SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001. Etant donnés les enjeux environnementaux et économiques, l'Entreprise a décidé fin 2014 de s'engager dans une certification nationale de l'énergie. Cette certification permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

Le périmètre de certification nationale s'accroit en vagues successives sur 3 ans 2015-2017. Fin 2017 100% du périmètre Eau France est certifié. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place a ont été saluées par les auditeurs. Il repose notamment sur deux actions qui couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'Entreprise :
- Eviter le renouvellement systématique à l'identique des pompes pour en optimiser le dimensionnement et la consommation.
- Optimiser la concentration en boues activées dans les bassins biologiques des stations d'épuration et ainsi baisser la consommation d'énergie liée à l'aération des bassins.

En complément, une campagne de diagnostics énergétiques a été réalisée sur plus de 200 sites de 2015 à 2017 pour identifier des gisements de performance.
Chaque Région a élaboré et suit un plan d'actions régional, qui comprend, outre la déclinaison des démarches nationales, des actions en lien avec les gisements de performance et le contexte local.

Un réseau d'experts Energie est en place dans les Régions. Il se réunit régulièrement avec la Direction Technique nationale et les centres d'expertise du groupe, afin de faire bénéficier aux exploitants des dernières nouveautés en matière de performance énergétique (nouveaux équipements, etc.) et des retours d'expérience.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Lloyd's Register LRQA

CERTIFICAT D'APPROBATION

Nous certifions que le système de Management de l'Energie couvrant l'ensemble des activités de la société :

SUEZ EAU FRANCE
SIREN : 410 034 607
pour le site :
16 Place de l'Iris
92040 PARIS LA DEFENSE, France

a été approuvé par la société Lloyd's Register Quality Assurance selon la norme de Management de l'Energie suivante :

ISO 50001:2011

Le système de Management de l'Energie concerne :

Production et distribution d'eau potable 24h/24 ; collecte et traitement des effluents ; travaux et prestations de services en eau potable, eau industrielle et assainissement, irrigation et gestion des milieux naturels, entretien et dépollution de plans d'eau, gestion de réseaux d'irrigation; prestation d'ingénierie en eau et assainissement ; gestion des services à la clientèle ; gestion du patrimoine ; formation professionnelle pour le développement des compétences ; prestations de contrôle et d'étalonnage sur banc de compteurs d'eau ; études, réalisation et installation d'usines de traitement par Ultra Filtration.

Ce certificat n'est valable que s'il est accompagné de l'annexe portant le même numéro, et sur laquelle figure la liste des sites correspondant à l'approbation.

Certificat d'approbation
No: FQA 9915316/8

Première approbation : 02 Décembre 2015
Certificat en cours : 15 Juin 2017
Expiration du certificat : 01 Décembre 2018

Emis par : Lloyd's Register Quality Assurance France SAS
Au nom et pour le compte de LRQA Limited

LRQA France, 1, boulevard Vivier Merle, 69443 Lyon cedex 03 France
Au nom et pour le compte de LRQA Ltd, 1 Trinity Park, Bickenhill Lane, Birmingham, B37 7ES, United Kingdom

POUR ALLER PLUS LOIN

A cette structure de base, structurante, peuvent être associés d'autres systèmes de management dans les domaines de l'environnement (ISO 14001), de la sécurité de la denrée alimentaire (ISO 22000), de la santé sécurité au travail (OHSAS 18001 ou MASE) en fonction de la demande et du besoin des collectivités pour lesquelles nous travaillons. Ces démarches sont complètement intégrées à la Démarche Qualité.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

5.4 Nos offres innovantes

5.4.1 Notre organisation VISIO

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

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

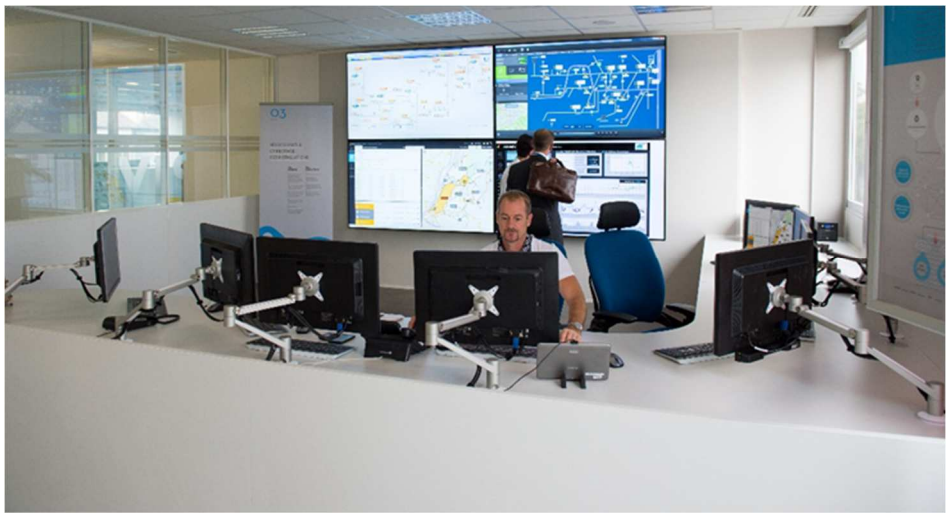
Ainsi, grâce à des capteurs placés sur les installations (réseau et usines), il permet de collecter les données du service de l'eau, de les analyser et d'assurer un pilotage en temps réel. L'optimisation, l'anticipation des conditions d'exploitation quotidiennes et la prévision de l'impact des événements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

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

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

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

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE



5.4.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

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

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

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Ils constituent également un outil d'aide à la décision pour la mise en place d'une gestion anticipée du risque sanitaire pour les eaux de baignade.

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

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

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

6 | Glossaire

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

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 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 l'installation d'assainissement autonome).

- **Assainissement non collectif (ANC) ou autonome**
  L'assainissement non collectif est parfois appelé autonome ou individuel. Il désigne tout système d'assainissement effectuant la collecte, le prétraitement, l'épuration, l'infiltration ou le rejet des eaux usées domestiques des immeubles non raccordés au réseau public d'assainissement.

- **Assainissement collectif**
  L'assainissement collectif est le mode d'assainissement qui regroupe les infrastructures publiques de collecte (branchements), transport (collecteurs) et traitement centralisé (stations d'épuration et ouvrages de prétraitement physique). Les effluents sont collectés et transportés à l'échelle d'une ou de plusieurs collectivités ou quartiers.

- **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.

- **Avaloir**
  Ouverture destinée à recueillir les eaux de ruissellement et à les évacuer à l'égout.

B

- **Branchement assainissement**
  Canalisation ou raccordement, en général enterré, destiné à véhiculer les eaux usées et/ou les eaux pluviales depuis l'origine (point d'entrée) jusqu'au collecteur (d'après le paragraphe 3.6 de la NF EN 752-1).

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.

- **Collecteur**

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Canalisation ou tout autre ouvrage habituellement enterré, destiné à véhiculer des eaux usées et/ou des eaux pluviales (d'après la NF EN 752-1).

- **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.

- **Curage**
  Opération de nettoyage ou de désobstruction d'un collecteur, avec extraction de matières, incluant l'utilisation de la haute pression. Il peut être **préventif** (avant problème) ou **curatif** (pour résoudre le problème).

D

- **DBO5**
  Demande Biologique/Biochimique en oxygène pour 5 jours. La DBO est la quantité d'oxygène nécessaire aux micro-organismes présents dans un milieu pour oxyder (dégrader) les substances organiques contenues dans un échantillon d'eau maintenu à 20° C et dans l'obscurité, pendant 5 jours.

- **DCO**
  Demande chimique en oxygène : indicateur de pollution correspondant à la quantité d'oxygène consommée pour oxyder les matières biodégradables et non biodégradables.

- **Désobstruction**
  Opération de débouchage d'un collecteur, par curage ou par chasse.

E

- **Eaux pluviales**
  Eaux provenant des précipitations, qui ne se sont pas infiltrées dans le sol et qui sont recueillies dans le réseau d'assainissement directement depuis le sol ou depuis les surfaces extérieures des bâtiments (d'après la NF EN 752-1).

- **Eaux résiduaires ou eaux usées**
  Eaux modifiées par l'usage qui en a été fait et rejetées dans un réseau d'évacuation ou d'assainissement ou vers des ouvrages d'assainissement autonome.

- **Eaux usées domestiques**
  Eaux usées provenant des cuisines, buanderies, lavabos, salles de bain, toilettes et installations similaires, en résumé provenant des usages domestiques dans une maison (NF EN 752-1).

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

- **Enquête de conformité**
  Une enquête de conformité, permet d'établir un diagnostic vérifiant que :

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

- les eaux usées d'une habitation sont directement raccordées au réseau public d'eaux usées (sans fosse, ni rétention).
- les eaux pluviales de l'habitation sont gérées sur la parcelle ou exceptionnellement raccordées au réseau public d'eaux pluviales.

- **Equivalent-habitant (EqHab)**
  L'équivalent-habitant est une unité de mesure permettant de quantifier la charge brute de pollution organique, 1 EqHab= 60 g de DBO5.

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 (habitant saisonnier) 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

- **Inspection télévisée**
  L'inspection télévisée (à l'aide de caméra vidéo) des canalisations est utilisée pour la détection de fuites, des obstructions et la vérification enregistrée de l'état du conduit. Le passage de la caméra vidéo dans les canalisations se fait par poussée manuelle, jusqu'à une longueur suffisante pour une inspection totale des canalisations.
  L'écran visualise l'état du conduit. La distance parcourue par le câble et le détecteur par signal acoustique localise très précisément l'endroit de l'anomalie. En cas d'intervention nécessaire, les travaux de démolition sont limités à la zone concernée, ce qui amène des économies très substantielles du coût d'intervention.

- **ISDND**
  Installation de Stockage de Déchets Non Dangereux (correspondant à l'ancienne dénomination CET de classe 2).

M

- **MES**
  Matières en suspension : quantité de matière récupérée par filtration sur tamis, elle caractérise la pollution particulaire ou non dissoute.

- **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

- **NK**
  Azote Kjeldahl : quantité d'azote présente dans un effluent sous forme ammoniacale (NH4) et organique, mais n'incluant pas les formes nitrates (NO3) ou nitrite (NO2). Il ne s'agit pas de l'azote total (global) exprimé en :

  NGL = NK + NO2 + NO3

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

- **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.

O

- **Ouvrage assainissement**
  Ouvrage connecté au réseau d'assainissement et permettant la captation ou le stockage des eaux usées ou pluviales : avaloirs, grilles, déversoirs d'orage, déshuileurs, dessableurs.

- **Ouvrages de prétraitement**
  Le prétraitement a pour objectif d'éliminer les éléments les plus grossiers, susceptibles de gêner les traitements ultérieurs et d'endommager les équipements. Il s'agit des déchets volumineux (dégrillage), des sables et graviers (dessablage), des graisses et huiles (dégraissage et déshuilage).
  Au cours du **dégrillage**, les eaux usées passent au travers d'une grille dont les barreaux, plus ou moins espacés, retiennent les matières les plus volumineuses. Ces éléments sont ensuite éliminés avec les ordures ménagères.
  Le **dessablage** débarrasse les eaux usées des sables et des graisses par sédimentation. L'écoulement de l'eau à une vitesse réduite dans un bassin appelé "déssableur" entraîne leur dépôt au fond de l'ouvrage. Ces particules sont ensuite aspirées par une pompe. Les sables récupérés sont essorés, puis lavés avant d'être soit envoyés en décharge, soit réutilisés, selon la qualité du lavage.
  Le **dégraissage** vise à éliminer la présence de graisses dans les eaux usées, graisses qui peuvent gêner l'efficacité des traitements biologiques intervenant ensuite. Le dégraissage s'effectue par flottation. L'injection d'air au fond de l'ouvrage permet la remontée en surface des corps gras. Les graisses sont raclées à la surface, puis stockées avant d'être éliminées (mise en décharge ou incinération). Elles peuvent aussi faire l'objet d'un traitement biologique spécifique au sein de la station d'épuration.

P

- **pH**
  potentiel Hydrogène : mesure l'acidité d'une eau (pH inférieur à 7).

- **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).

- **Prétraitement**
  Premiers procédés de traitement de l'eau sur une usine pour éliminer les éléments grossiers les plus faciles à retenir (dégrillage, tamisage, dessablage, …).

- **P total**
  Phosphore total provenant essentiellement des lessives dans les effluents sanitaires urbains

- **PO_4**
  Phosphate : forme oxydée dissoute du phosphore.

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

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

explicitement ou implicitement attendue. L'ensemble des réclamations reçues par courrier, par téléphone, par internet, par fax ou lors d'une visite en agence.

- **Réseau de collecte des eaux pluviales**
  Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire les eaux de pluie jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué des avaloirs, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.

- **Réseau de collecte des eaux usées**
  Ensemble des équipements publics (canalisations et ouvrages annexes) acheminant de manière gravitaire ou sous pression les eaux usées et unitaires issues des abonnés, du domaine public ou d'autres services de collecte jusqu'aux unités de dépollution. Il est constitué de la partie publique des branchements, des canalisations de collecte, des canalisations de transport, des ouvrages et équipements hydrauliques.

- **Réseau séparatif**
  Le système séparatif consiste à affecter un réseau à l'évacuation des eaux usées domestiques (eaux vannes et eaux ménagères) et avec des réserves, certains effluents industriels. On parle dans ce cas de réseau Eaux Usées (EU). L'évacuation de toutes les eaux de toitures, de chaussées, de ruissellement et de drainage est assurée par un autre réseau que l'on appelle le réseau Eaux Pluviales (EP).

- **Réseau unitaire**
  Dans ce cas, un seul réseau collecte dans la même canalisation les eaux pluviales EP et les eaux usées EU.

- **Réseau de rejet industriel**
  Réseau de collecte des émissions de substances d'origine industrielle dans l'eau.

- **Réseau de trop-plein**
  C'est un réseau de collecte secondaire des eaux pluviales qui est utilisé en cas de forte pluie. Il permet de procéder à un délestage, c'est-à-dire à un déversement du trop plein d'eaux usées dans le milieu naturel.

S

- **Service**
  Au sens du présent document, on entend par "service" le périmètre confié par l'autorité organisatrice à un opérateur unique. Les missions assurées peuvent être pour un service d'eau potable la production, le transfert et la distribution et pour un service d'assainissement la collecte, le transport, la dépollution et le cas échéant l'assainissement non collectif. A ces missions s'ajoute en général la gestion des abonnés.

- **Station de traitement des eaux usées (ou station d'épuration ou usine de dépollution)**
  Ensemble des installations chargées de traiter les eaux collectées par le réseau de collecte des eaux usées avant rejet au milieu naturel et dans le respect de la réglementation (appelée aussi usine de traitement, STEP).

- **Système d'assainissement**
  Un système d'assainissement est composé d'un système de collecte et d'un système de traitement. Il comprend donc l'ensemble des ouvrages destinés à collecter, transporter et traiter les eaux usées et les eaux pluviales.

- **Système de collecte**
  Le système de collecte désigne le réseau de canalisations qui recueille et achemine les eaux usées et pluviales depuis la partie publique des branchements particuliers, ceux-ci compris, jusqu'aux points de rejets dans le milieu naturel ou dans le système de traitement (stations d'épuration). Il comprend les déversoirs d'orage, les ouvrages de rétention et de traitement des eaux de surverse situés sur ce réseau.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

T

- **Traitement des boues**
  Ensemble des procédés destinés à rendre les boues des stations d'épuration conformes aux normes environnementales, aux réglementations sur l'utilisation des sols ou aux autres normes de qualité applicables en matière de recyclage ou de réutilisation. On distingue habituellement le traitement primaire, secondaire et tertiaire. Ces traitements ne réduisent pas seulement le volume des résidus, mais stabilisent et transforment également ces derniers en composants acceptables sur le plan environnemental et en produits dérivés utiles. Le traitement tertiaire inclut par exemple le conditionnement chimique, la désinfection, la filtration sous pression, la filtration à vide, la centrifugation et l'incinération. Il est possible de classer le traitement des eaux usées et le traitement des boues dans des catégories différentes, à savoir le traitement secondaire pour les eaux usées et le traitement tertiaire pour les boues d'épuration.

- **Traitement des eaux usées**
  Ensembles des procédés visant à rendre les eaux usées conformes aux normes environnementales en vigueur ou aux autres normes de qualité applicables en matière de recyclage ou de réutilisation. On distingue habituellement le traitement primaire, secondaire et tertiaire. Pour calculer le volume total des eaux usées traitées, il convient de ne tenir compte que du type de traitement le plus poussé auquel ces eaux ont été soumises.

V

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'ASSAINISSEMENT

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

Les indicateurs du service de l'assainissement collectif sont au nombre de 17, dont 4 indicateurs descriptifs. Ils couvrent tout le périmètre du service, depuis le niveau de la desserte jusqu'à la performance de l'ensemble du système de traitement des eaux usées, en passant par la qualité du service à l'usager. Ils permettent d'avoir une vision de l'ensemble du service, de la collecte des eaux usées à leur dépollution, de sa performance et de sa durabilité à la fois sous l'angle économique, environnemental et social. Chaque indicateur est défini par une fiche détaillée, fournissant toutes les explications sur ses modalités de calcul et sur son interprétation et ses limites.

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis par un réseau de collecte des eaux usées, unitaire ou séparatif (code D201.0)**
  Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès ou pouvant accéder au réseau d'assainissement collectif, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

- **Nombre d'autorisations de déversement d'effluents d'établissements industriels au réseau de collecte des eaux usées (code D202.0)**
  Cet indicateur recense le nombre d'autorisations de rejets d'effluents non domestiques dans le réseau délivrées par la collectivité qui gère le service d'assainissement.

- **Quantité de boues issues des ouvrages d'épuration (code D203.0)**
  Cet indicateur évalue, en tonnes de matière sèche, la quantité de boues évacuées par la ou les stations d'épuration.

  Formule = somme des tonnages total des boues évacuées par ouvrage

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D204.0)**

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Le prix au m3 est calculé pour une consommation annuelle de 120 m3 (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de la nature et de la sensibilité du milieu récepteur, 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.
Ce prix intègre toutes les composantes du service rendu (collecte, transport, dépollution) ainsi que la redevance modernisation des réseaux de collecte de l'agence de l'eau et, le cas échéant, celle des Voies Navigables de France (rejet en rivière), ainsi que la TVA.
Formule = (montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant aux collectivités+montant HT de la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1 revenant au délégataire (facultatif)+montant total des taxes et redevances afférentes au service dans la facture 120m³ au 1er janvier de l'année N+1)/120

2. Indicateurs de performance

- **Taux de desserte par des réseaux de collecte des eaux usées (code D201.1)**
  Cet indicateur précise le pourcentage d'abonnés raccordables et raccordés au réseau d'assainissement, par rapport au nombre d'abonnés résident en zone d'assainissement collectif.

  Formule = nombre d'abonnés/nombre potentiel d'abonnés de la zone relevant de l'assainissement collectifx100

- **Indice de connaissance et de gestion patrimoniale des réseaux de collecte des eaux usées (code P202.2B)**
  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 pluriannuel du service d'assainissement collectif. Le plan des réseaux est considéré comme complet s'il couvre au moins 95 % du linéaire estimé du réseau de desserte ou s'il couvre 95 % des branchements ou abonnés du service.

  Les informations visées sont relatives à l'existence et la mise à jour des plan 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 collecte et de transport des eaux usées mentionnant la localisation des ouvrages annexes (postes de relèvement ou de refoulement, déversoirs d'orage, ...) et s'ils existent, des points d'autosurveillance du fonctionnement des réseaux d'assainissement.
  - **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), ainsi que les données acquises.

  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 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 collecte et de transport des eaux usées.
    . **la procédure de mise à jour du plan des réseaux** est complétée en y intégrant la mise à jour de l'inventaire des réseaux.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

- **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, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les matériaux et les diamètres sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
- **de 0 à 15 points supplémentaires** : l'inventaire des réseaux mentionne pour chaque tronçon 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. Lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose 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, jusqu'à 90%. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur les dates ou périodes de pose sont rassemblées pour au moins 95% du linéaire total des réseaux.

Partie C : informations complémentaires sur les éléments constitutifs du réseau et les interventions sur le réseau (75 points)

- **10 points supplémentaires** : le plan des réseaux comporte une information géographique précisant l'altimétrie des canalisations, la moitié au moins du linéaire total des réseaux étant renseignée.
- **de 1 à 5 points supplémentaires** : lorsque les informations disponibles sur l'altimétrie des canalisations 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, jusqu'à 90 %. Le cinquième point est accordé lorsque les informations sur l'altimétrie des canalisations sont rassemblées pour au moins 95 % du linéaire total des réseaux.
- **10 points supplémentaires** : localisation et description des ouvrages annexes (postes de relèvement, postes de refoulement, déversoirs, …).
- **10 points supplémentaires** : existence et mise à jour au moins annuelle d'un inventaire des équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de collecte et de transport des eaux usées.
- **10 points supplémentaires** : le plan ou l'inventaire mentionne le nombre de branchements pour chaque tronçon du réseau (nombre de branchements entre deux regards de visite) ; (seuls les services ayant la mission collecte sont concernés par cet item).
- **10 points supplémentaires** : l'inventaire récapitule et localise les interventions et travaux réalisés sur chaque tronçon de réseaux (curage curatif, désobstruction, réhabilitation, renouvellement, ...).
- **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel d'enquête et d'auscultation du réseau, un document rendant compte de sa réalisation. Y sont mentionnés les dates des inspections de l'état des réseaux, notamment par caméra, et les réparations ou travaux effectuées à leur suite.
- **10 points supplémentaires** : mise en œuvre d'un programme pluriannuel de travaux de réhabilitation et de renouvellement (programme détaillé assorti d'un estimatif chiffré portant sur au moins 3 ans).

- **Conformité de la collecte des effluents aux prescriptions définies aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code D203.3)**

  Cet indicateur permet d'évaluer la conformité du réseau de collecte d'un service d'assainissement, au regard des dispositions règlementaires issues de la directive européenne ERU.

  Formule = moyenne de la conformité de la collecte des effluents aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage

- **Conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code D204.3)**

  Cet indicateur permet d'évaluer la conformité des équipements de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions règlementaires issues de la directive européenne ERU.

  Formule = moyenne de la conformité des équipements d'épuration aux prescriptions nationales des ouvrages pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

- **Conformité de la performance des ouvrages d'épuration du service aux prescriptions nationales issues de la directive ERU (code D205.3)**
  Cet indicateur permet d'évaluer la conformité de la performance de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des dispositions règlementaires issues de la directive européenne ERU.

  Formule = moyenne de la conformité de la performance des ouvrages d'épuration aux prescriptions nationales pondérée par la charge entrante en DBO5 de chaque ouvrage

- **Taux de boues issues des ouvrages d'épuration évacuées selon des filières conformes à la réglementation (code D206.3)**
  Cet indicateur mesure en pourcentage, la part des boues évacuées par l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement et traitées ou valorisées conformément à la réglementation.

  Les filières de traitement et/ou de valorisation de ces boues peuvent être la valorisation agricole, le compostage, l'incinération, la gazéification et la décharge agréée.

  Formule = quantité des boues admises par une filière conforme/tonnage total des boues évacuées

- **Montant des abandons de créance ou des versements à un fonds de solidarité (code D207.0)**
  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 facturé

- **Taux de débordement d'effluents dans les locaux des usagers (code D251.1)**
  Cet indicateur mesure le nombre de demandes d'indemnisation suite à un incident dû à l'impossibilité de rejeter les effluents dans le réseau public de collecte des eaux usées (débordement dans la partie privée), rapporté à 1 000 habitants desservis.

  Formule = nombre d'inondations dans les locaux de l'usager/nombre d'habitants desservisx1000

- **Nombre de points du réseau de collecte nécessitant des interventions fréquentes de curage par 100 km de réseau (code D252.2)**
  L'indicateur recense, pour 100 km de réseau d'assainissement, le nombre de sites d'intervention, dits "points noirs", nécessitant au moins deux interventions par an pour entretien (curage, lavage, mise en sécurité).

  Formule = nombre de points noirs/linéaire de réseau hors branchementsx100

- **Taux moyen de renouvellement des réseaux de collecte des eaux usées (code D253.2)**
  Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'assainissement collectif 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

- **Conformité des performances des équipements d'épuration au regard des prescriptions de l'acte individuel (code D254.3)**
  Cet indicateur permet de mesurer le pourcentage de bilans 24h conformes de l'ensemble des stations d'épuration d'un service d'assainissement, au regard des prescriptions d'autosurveillance du ou des arrêtés préfectoraux d'autorisation de traitement.

  Formule = nombre de bilans sur 24 heures réalisés dans le cadre de l'autosurveillance réglementaire conformes/nombre de bilans sur 24 heures réalisés dans le cadre de l'autosurveillance réglementaire

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

- **Indice de connaissance des rejets au milieu naturel par les réseaux de collecte des eaux usées (code D255.3)**

  Cet indicateur permet de mesurer, sur une échelle de 0 à 120, le niveau d'implication du service d'assainissement dans la connaissance et le suivi des rejets directs par temps sec et par temps de pluie (hors pluies exceptionnelles des réseaux de collecte des eaux usées au milieu naturel (rejets des déversoirs d'orage, trop-pleins des postes de refoulement, des bassins de pollution, …).

  L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les tableaux A, B et C ci-dessous. Les indicateurs des tableaux B et C ne sont pris en compte que si la somme des indicateurs mentionnés dans le tableau A atteint au moins 80 points. Pour des valeurs de l'indice comprises entre 0 et 80, l'acquisition de points supplémentaires est faite si les étapes précédentes sont réalisées, la valeur de l'indice correspondant à une progression dans la qualité de la connaissance du fonctionnement des réseaux.

  A – Éléments communs à tous les types de réseaux (points accordés si existant)
  - **20 points** : identification sur plan et visite de terrain pour localiser les points de rejets potentiels aux milieux récepteurs (réseaux de collecte des eaux usées non raccordés, déversoirs d'orage, trop pleins de postes de refoulement…).
  - **10 points** : évaluation sur carte et sur une base forfaitaire de la pollution collectée en amont de chaque point potentiel de rejet (population raccordée et charges polluantes des établissements industriels raccordés).
  - **20 points** : réalisation d'enquêtes de terrain pour reconnaître les points de déversements et mise en œuvre de témoins de rejet au milieu pour identifier le moment et l'importance du déversement.
  - **30 points** : réalisation de mesures de débit et de pollution sur les points de rejet, suivant les prescriptions définies par l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement.
  - **10 points** : réalisation d'un rapport présentant les dispositions prises pour la surveillance des systèmes de collecte et des stations d'épuration des agglomérations d'assainissement et les résultats en application de l'arrêté du 22 juin 2007 relatif à la collecte, au transport et au traitement des eaux usées des agglomérations d'assainissement.
  - **10 points** : connaissance de la qualité des milieux récepteurs et évaluation de l'impact des rejets sur le milieu récepteur.

  B – Pour les secteurs équipés en réseaux séparatifs ou partiellement séparatifs (points accordés si A = 80)
  - **10 points** : évaluation de la pollution déversée par les réseaux pluviaux au milieu récepteur, les émissaires concernés devant drainer au moins 70 % du territoire desservi en amont, les paramètres observés étant a minima la pollution organique (DCO) et l'azote organique total.

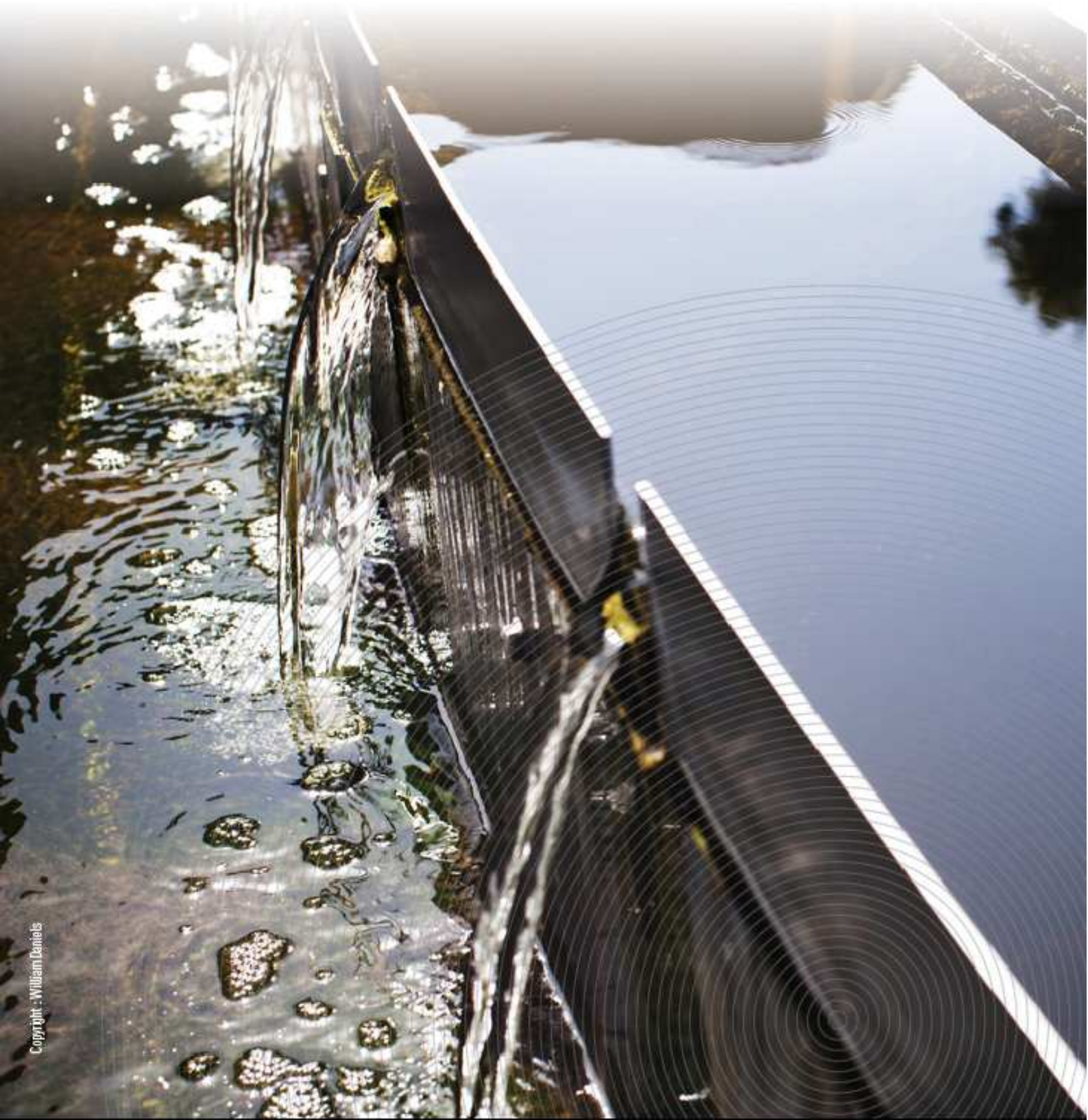
  C – Pour les secteurs équipés en réseaux unitaires ou mixtes (points accordés si existant si A=80)
  - **10 points** : mise en place d'un suivi de la pluviométrie caractéristique du système d'assainissement et des rejets des principaux déversoirs d'orage.

- **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code D257.0)**

  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.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

7 | Annexes



Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

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

REGLES COMMUNES AUX MARCHES PUBLICS ET AUX DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

❖ NOUVEAUX SEUILS DE PASSATION DES MARCHES PUBLICS ET CONCESSIONS

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

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

Les seuils sont ainsi portés de :

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

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

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

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

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

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

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

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

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

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

❖ RECOURS DES TIERS EN RESILIATION DU CONTRAT

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

Le Conseil d'Etat continue la refonte du contentieux contractuel et autorise désormais les tiers à exercer un recours de plein contentieux tendant à la résiliation d'un contrat administratif.
Les juges assortissent ce recours de trois conditions, proches de celles que l'on retrouve dans le recours en contestation de la validité du contrat (recours « Tarn et Garonne ») :

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

  Nota : les tiers ne pourront en revanche se prévaloir d'aucun autre moyen, notamment pas ceux tenant aux conditions et formes dans lesquelles la décision de refus de résilier a été prise.
- Les moyens invoqués doivent être en rapport direct avec l'intérêt lésé dont le tiers requérant se prévaut.

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

DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC

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

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

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

- une situation d'urgence doit être caractérisée ;

- un motif d'intérêt général tenant à la continuité du service doit exister ;

- la durée du contrat conclu doit être brève. Le contrat ainsi conclu est provisoire et ne peut pas excéder la durée nécessaire pour mettre en œuvre une procédure de publicité et de mise en concurrence ou d'organisation d'une reprise en régie.

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

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

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

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

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

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

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

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

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

>CE, 24 mai 2017, SAUR, n° 407431

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

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

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

MARCHES PUBLICS

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

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

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

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

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

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

❖ MODIFICATION DU DECRET « MARCHES PUBLICS »

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

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

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

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

❖ CIRCULAIRE SUR LA « CLAUSE MOLIERE »

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

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

L'usage du français pourra néanmoins être requis lorsqu'il est en lien avec l'objet du marché et est nécessaire à sa bonne exécution. L'instruction cite comme exemple, l'usage de la maîtrise du français dans le cadre de *« certaines prestations de formation »*.
Enfin, le gouvernement précise qu'une clause obligeant l'usage des langues régionales est également réputée illégale.

❖ VALIDATION DES CLAUSES D'INTERPRETARIAT DANS UN MARCHE PUBLIC

>CE, 4 décembre 2017, n°413366

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

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

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

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

Elles prévoyaient respectivement la présence d'un interprète qualifié permettant d'assurer la bonne compréhension par les travailleurs concernés des règles :
- en matière de protection sociale ;
- relatives à la protection de la sécurité et de la santé des travailleurs.

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

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

❖ ILLEGALITE DES CONVENTIONS DE FOURNITURE D'EAU GRATUITE

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

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

ASSAINISSEMENT

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

>CE, 24 novembre 2017, n°396046

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

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

>Réponse du Ministère de l'intérieur publiée dans le JO du 2 mars 2017, p. 903
Une réponse ministérielle du 2 mars 2017 indique que les avaloirs relèvent de la compétence « assainissement », dès lors que cet ouvrage est destiné à la collecte, au transport, au stockage et au traitement des eaux pluviales.
En revanche, les bouches d'égout sont destinées à la collecte, au transport, au traitement et au stockage des eaux pluviales provenant de la voirie. Ainsi l'ouvrage ressort de la compétence « voirie » de la collectivité en charge de cette compétence.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

EAU POTABLE

❖ MODIFICATION DES REGLES DE SUIVI SANITAIRE

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

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

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

- Baryum : la limite réglementaire à 0,70 mg/l qui était une « limite de qualité » devient une « référence de qualité »

❖ METHODE D'ANALYSE – CONTROLE SANITAIRE DES EAUX

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

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

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

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

❖ ORSEC EAU POTABLE

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

Un guide d'aide à l'élaboration du dispositif ORSEC Eau potable, a été introduit par l'instruction interministérielle n° DGS/VSS2/DGCS/DGSCGC/2017/138 du 19 juin 2017 relative à l'élaboration du dispositif de gestion des perturbations importantes de l'approvisionnement en eau potable (ORSEC Eau potable).
Ce guide a vocation à être décliné dans chaque département afin de trouver des solutions d'alimentation de substitution adaptées en cas de ruptures qualitatives ou quantitatives de l'approvisionnement des populations et des autres usagers en eau destinée à la consommation humaine.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

L'instruction et le guide qu'elle introduit visent à définir les principes d'organisation de l'approvisionnement en eau potable des populations, en pourvoyant à ses besoins prioritaires.
L'instruction actualise et remplace la circulaire NOR INTE8800341C du 27 septembre 1988 relative aux perturbations importantes sur un réseau de distribution d'eau potable entraînant l'impossibilité d'une consommation d'eau issue du réseau d'adduction public par les usagers.

ENVIRONNEMENT

❖ PARTICIPATION DU PUBLIC DANS LES DECISIONS A CARACTERE ENVIRONNEMENTAL

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

Le décret modifie les procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement, en application de l'ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme des procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur l'environnement.
Sont concernées les décisions, autres que les décisions individuelles, « des autorités publiques » ayant une incidence sur l'environnement lorsque celles-ci ne sont pas soumises, par les dispositions législatives qui leur sont applicables, à une procédure particulière organisant la participation du public à leur élaboration.
Le décret prévoit notamment la mise en place d'un débat public pour les plans et programmes de niveau national faisant l'objet d'une évaluation environnementale.
Il détaille la procédure de conciliation en cas de conflit entre le maître d'ouvrage et un ou plusieurs associations agréées.
Est également détaillée, la mise en œuvre du droit d'initiative citoyenne afin demander une concertation préalable au préfet.
Le décret généralise la dématérialisation de l'enquête publique.

❖ ACTION DE GROUPE EN ENVIRONNEMENT : DES PRECISIONS UTILES

Décret n° 2017-888 du 6 mai 2017 relatif à l'action de groupe et à l'action en reconnaissance de droits prévues aux titres V et VI de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXIè siècle (JO 10 mai 2017, texte n° 110).
S'agissant de l'action de groupe en matière environnementale, ce décret fixe les conditions d'agrément des associations susceptibles d'intervenir en matière d'action de groupe. Il est entré en vigueur le 11 mai 2017.

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

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

Sont concernés les préfets des régions et des départements de Pays de la Loire, de Bourgogne-Franche-Comté et de Mayotte, les préfets de département du Lot, du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Creuse ainsi que le représentant de l'Etat à Saint-Barthélemy et à Saint-Martin et, par délégation, le préfet délégué dans les collectivités de Saint-Barthélemy et de Saint-Martin.
Ce décret autorise, par la voie d'une expérimentation sur quelques territoires et pendant deux ans, le représentant de l'Etat à prendre des décisions dérogeant à la réglementation dans certaines matières (dont l'environnement et l'urbanisme), dans le but d'alléger les démarches administratives, de réduire les délais de procédure ou de favoriser l'accès aux aides publiques.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

La dérogation doit toutefois répondre à certaines conditions : être justifiée par un motif d'intérêt général et l'existence de circonstances locales, être compatible avec les engagements européens et internationaux de la France et ne pas porter atteinte aux intérêts de la défense ou à la sécurité des personnes et des biens, ni une atteinte disproportionnée aux objectifs poursuivis par les dispositions auxquelles il est dérogé.

❖ PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

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

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

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

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

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

❖ GEMAPI

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

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

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

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

1° L'aménagement d'un bassin ou d'une fraction de bassin hydrographique ;

2° L'entretien et l'aménagement d'un cours d'eau, canal, lac ou plan d'eau, y compris les accès à ce cours d'eau, à ce canal, à ce lac ou à ce plan d'eau ;

5° La défense contre les inondations et contre la mer ;

8° La protection et la restauration des sites, des écosystèmes aquatiques et des zones humides ainsi que des formations boisées riveraines (article L. 211-7 de l'environnement).

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

A noter par ailleurs : le gouvernement devra remettre au Parlement dans un délai de deux mois à compter de l'entrée en vigueur de la loi, un rapport sur la maîtrise des eaux pluviales et de ruissellement aux fins de prévention des inondations. Dans ce rapport, le Gouvernement indiquera les modifications législatives ou réglementaires afin de :

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

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

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

❖ BIODIVERSITE

>BIODIVERSITE : Modalités de désinscription des sites inscrits existants

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

La loi sur la biodiversité (article 168) a introduit un dispositif tendant à effectuer un tri sur les 4800 sites en les répartissant en trois groupes, faisant l'objet d'un régime différent.
Cette instruction indique la méthode à suivre pour effectuer cette classification, qui doit être faite par les services compétents au niveau départemental, avant le 1er janvier 2026.
Elle définit la méthode à utiliser pour l'élaboration de la liste départementale de sites à désinscrire.

❖ INSTALLATIONS CLASSEES : FORMULAIRE CERFA

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

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

DROIT PRIVE

❖ MODIFICATION DU TAUX D'INTERET LEGAL

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

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

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

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

❖ EXTENSION DU REGIME DE LA GARANTIE DECENNALE

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

Dans un arrêt du 14 septembre 2017 la Cour de Cassation a confirmé un arrêt du 15 juin dernier (Cour de Cassation, 15 juin 2017, n°16-19640) jugeant que les désordres affectant des éléments d'équipement, dissociables ou non, d'origine ou installés sur existant, relèvent de la responsabilité décennale lorsqu'ils rendent l'ouvrage dans son ensemble impropre à sa destination.
La seule différence entre les dommages sur les éléments d'origine ou installés sur l'existant concerne la personne tenue à garantie, qui reste le constructeur d'origine lorsque l'élément d'équipement impropre est d'origine, et est l'installateur de cet élément sur existant. Il appartiendra à tous les corps de métier concernés de souscrire à l'assurance obligatoire, même lorsque leur intervention sera limitée à l'installation d'un élément d'équipement dissociable.
Un élément d'équipement dissociable de l'ouvrage et qui serait installé par la suite sur un ouvrage existant suit le régime de l'ouvrage existant (à savoir qu'il pourrait être soumis à responsabilité décennale) et ceci même s'il ne s'agit pas d'un ouvrage.

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Envoyé en préfecture le 16/07/2018
Reçu en préfecture le 16/07/2018
Affiché le
ID : 084-248400160-20180712-DEL2018_064-DE

Prêts pour la révolution de la ressource