

# service de l'eau



## Rapport annuel du délégataire 2019

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

L'EAU D'ICI

01 JANVIER – 30 SEPTEMBRE 2019





# Sommaire

<b>1   Synthèse de l'année .....</b>	<b>5</b>
1.1 L'essentiel de l'année .....	7
1.2 Les chiffres clés.....	8
1.3 Les indicateurs de performance .....	9
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....	10
1.4 Les indicateurs spécifiques du contrat.....	11
1.5 Les évolutions réglementaires .....	13
1.6 Les perspectives .....	15
<b>2   Présentation du service .....</b>	<b>17</b>
2.1 Le contrat .....	19
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat .....	20
2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat .....	20
2.2.2 La gestion de crise.....	26
2.2.3 La relation clientèle.....	27
2.3 L'inventaire du patrimoine .....	29
2.3.1 Le système d'eau potable .....	29
2.3.2 Les biens de retour.....	29
<b>3   Qualité du service.....</b>	<b>41</b>
3.1 Le bilan hydraulique .....	43
3.1.1 Les volumes prélevés .....	43
3.1.2 Les volumes d'eau potable produits .....	44
3.1.3 Les volumes d'eau potable importés et exportés.....	48
3.2 La qualité de l'eau .....	51
3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau.....	51
3.2.2 Le plan vigipirate .....	52
3.2.3 La ressource.....	52
3.2.4 La production.....	54
3.2.5 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007.....	55
3.3 Le bilan d'exploitation.....	58
3.3.1 La consommation électrique .....	58
3.3.2 La consommation de produits de traitement.....	59
3.3.3 Le nettoyage des réservoirs.....	60
3.3.4 Les autres interventions sur les installations .....	61
3.4 Le bilan clientèle.....	73
3.4.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle .....	73
3.4.2 Le nombre d'abonnements .....	73
3.4.3 Les principaux motifs de dossiers clients .....	75
<b>4   Comptes de la délégation .....</b>	<b>77</b>
4.1 Le CARE.....	79
4.1.1 Le CARE .....	81
4.1.2 Le détail des produits.....	82
4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration.....	82
4.2 Les reversements.....	91
4.2.1 Les reversements à la collectivité .....	91
4.3 La situation des biens et des immobilisations.....	92
4.3.1 La situation sur les installations .....	92
4.4 Les investissements contractuels .....	93
4.4.1 Le renouvellement .....	93
4.4.2 Les travaux neufs du domaine concédé.....	94

## **5 | Votre délégataire ..... 95**

5.1	Notre organisation .....	98
5.1.1	La Région .....	98
5.1.2	L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....	99
5.2	La relation clientèle .....	101
5.2.1	Le site internet et l'information client .....	101
5.3	Notre système de management .....	104
5.4	Notre démarche développement durable.....	107
5.5	Nos offres innovantes.....	111
5.5.1	Notre organisation VISIO .....	111
5.5.2	Nos nouveaux produits d'exploitation.....	112
5.6	Nos actions de communication .....	114
5.6.1	Les actions de communications pour SUEZ eau France.....	114

## **6 | Glossaire ..... 117**

## **7 | Annexes ..... 129**

7.1	Annexe 1 : Synthèse réglementaire .....	131
7.2	Annexes financières .....	144
7.3	Annexe 3 : Projet RIWAMA.....	149
7.4	Annexe 4 : Factures de vente en gros .....	150



# 1 | Synthèse de l'année





## 1.1 L'essentiel de l'année

<b>Janvier 2019</b>	Modification des programmes d'automatismes pour la partie traitement à l'usine de la Nive
<b>Février 2019</b>	Usine Nive : Mise à l'arrêt provisoire de la pompe P3 Biarritz pour cause de vibration. Maintenance Modification et essais des automatismes pour les pompages vers les réseaux de Biarritz, Bayonne et Anglet
<b>Mars 2019</b>	Modification de l'automatisme du pompage de Curutchet Forage Pontots : Mise à l'arrêt provisoire pour problèmes de chloration
<b>Avril 2019</b>	Nive : Analyse vibratoire et maintenance préventive des pompes de refoulement Curutchet, Biarritz et Exhaure
<b>Mai 2019</b>	Nettoyage des décanteurs Maintenance préventive des pompes 28000. L'opération sur la pompe P2 28000 est reportée (nécessité de remplacer les vannes d'aspiration)  Nettoyage de la prise d'eau suite aux fortes pluies du 19 mai Forage Pontots : Réparation de la colonne de forage, remise en service Usine de la Barre : recherche de fuite sur canalisation forage 7
<b>Juin 2019</b>	Nettoyage des réservoirs 28000. <b>La dégradation du béton des parois se poursuit</b> Travaux de réparation de la fuite CO2 nécessitant la vidange complète de la cuve. Curage du réseau de canalisation de chaux
<b>Juillet 2019</b>	Casses multiples sur la canalisation PE d'eau motrice de la chloration. Remplacement par une nouvelle conduite PVC Remplacement d'une sonde de niveau du réservoir 28000 m3 Exhaure : mise en place de caméras fictives et panneaux dissuasifs
<b>3 juillet 2019</b>	Intrusion à l'exhaure de la Nive. Nous avons constaté que la vanne de vidange du bassin tampon a été manipulée par un tiers (ouverture partielle – 5 / 6 tours de manivelle, environ 10 cm). Par conséquent, le bassin tampon a été by-passé par notre agent sur place et les paramètres de fonctionnement et de qualité de l'exhaure ont été vérifiés. Selon les images de video surveillance du bassin (accès à l'eau) et les alarmes intrusion du bâtiment technique, aucune intrusion sur ces ouvrages n'a été relevée. L'exhaure a ainsi été remis en fonctionnement normal. Selon ces mêmes images, deux individus (deux hommes) sont sur le site vers 16h, pendant 4 minutes environ. Ils se sont approchés de la passe à poissons tentant d'enlever les plaques, ils ont jeté le flotteur (qui était posé à même le sol) dans le chenal et se sont approchés de la vanne de vidange de by-pass pour la manipuler. Suite à cet évènement, des panneaux et des caméras factices ont été rajoutés afin d'augmenter la dissuasion.
<b>3 juillet 2019</b>	Réparation d'une fuite sur canalisation de refoulement forage 7 – Usine de la Barre
<b>Aout</b>	Exhaure Nive : Renouvellement de la sonde hydrocarbure
<b>24-26 aout 2019</b>	Sommet du G7 à Biarritz : En préparation à ce sommet Suez a réalisé un audit sureté des installations de production d'eau, installé 2 sondes qualité s:scan (9 paramètres) sur le réseau : sortie réservoir Poutchinots et entrée de l'hôtel du Palais. Une surveillance renforcée des sites de production a également été mise en place à la demande de la préfecture.
<b>Septembre 2019</b>	Nive : Réparation de la canalisation de refoulement de la pompe de transfert de coagulant Pompe 1 Biarritz : Resserrage boîte à borne  Campagne d'audit annuelle sur les référentiels ISO 14001 (V 2015), et ISO 22000 (V 2018). Aucune non-conformité relevée. Les certifications sont renouvelées.
<b>30/09/2019</b>	Fin du contrat de Délégation de Service Public

## 1.2 Les chiffres clés



100 % de conformité sur les analyses bactériologiques

100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques



17,8 km de réseau

3 431,9 MWh consommés relevés (janv-sept 2019)





## 1.3 Les indicateurs de performance

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

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

- Les caractéristiques techniques du service :
  - La date d'échéance du contrat de Délégation de Service Public est répertoriée dans la partie "Présentation du service \ Le contrat"
  - La nature des ressources utilisées est répertoriée dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les ressources"
  - Les différents volumes prélevés, achetés ou vendus à d'autres services publics d'eau potable sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ le bilan hydraulique"
  - Le nombre d'abonnements ainsi que le détail des volumes vendus aux différents types d'abonnés sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Le linéaire du réseau est présenté dans la partie "L'inventaire du patrimoine \ Les biens de retour \ Les canalisations"
- La tarification de l'eau et recettes du service :
  - La facture détaillée et le prix TTC pour une consommation de référence de 120 m<sup>3</sup> sont répertoriés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
  - Les recettes du service sont présentées dans la partie "Les comptes de la délégation et le patrimoine \ Le CARE"
- Les indicateurs de performance :
  - Les taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées sont présentés dans la partie "La qualité du service \ La qualité de l'eau"
  - Le rendement de réseau, l'indice linéaire des volumes non comptés et l'indice linéaire de pertes en réseau sont détaillés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan hydraulique"
  - Le délai et le taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, le taux de réclamation, l'existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues ainsi que les taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"
- Les actions de solidarité et de coopération, et notamment le nombre et le montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité sur l'eau, sont présentés dans la partie "La qualité du service \ Le bilan clientèle"

### Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicateurs du décret du 2 mai 2007						
Thème	Indicateur	2016	2017	2018	2019	Unité
Caractéristique technique	VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)	16,5	16,5	17,7	17,8	km
Indicateur de performance	P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)	100	100	100	100	%
Indicateur de performance	P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2)	100	100	100	100	%
Indicateur de performance	P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable	90	90	90	90	Valeur de 0 à 120
Indicateur de performance	P108.3 - Indice d'avancement de la protection de la ressource en eau (1)	80	80	80	80	%

## 1.4 Les indicateurs spécifiques du contrat

Indicateurs de performance						
Domaine	Indicateur	Définition	Objectifs	Année 2018	Janv-sept 2019	Unité
Gestion durable du patrimoine (politique patrimoniale)	Programme de renouvellement	Nombre d'opérations réalisées / nombre d'opérations programmées	100	100	85	%
	Renouvellement non programmé	Nombre d'opérations non programmées / nombre total d'opérations réalisées	< 20	15	20	%
	Connaissance du patrimoine et de son évolution	Existence d'une base de données patrimoniale	0 : non 1 : en cours 2 : réalisé	2	2	Valeur
	Dossier de récolement sur les opérations de renouvellement	Nombre de données de récolement / nombre d'opérations réalisées	100	100	100	%
	Dossier de récolement sur les installations existantes :	- Bâtiment - Réseaux enterrés - Electromécanique	Indice de 0 → 100 0 → 100 0 → 100	100 100 100	100 100 100	% % %
	Conformité des appareils hydrauliques	Nombre de non-conformités mettant en péril la sécurité des personnes relevées par l'organisme vérificateur par an	0	0	0	Valeur
	Conformité des appareils de levage		0	0	0	Valeur
	Conformité électrique		0	0	0	Valeur
Qualité de l'eau	Taux de conformité des analyses bactériologiques ARS	Nombres d'analyses bactériologiques conformes / nombre d'analyses bactériologiques réalisées	100	100	100	%
	Taux de conformité des analyses physico-chimiques ARS	Nombre d'analyses physico-chimiques conformes / nombre d'analyses physicochimiques réalisées	100	100	100	%
	Taux d'analyses bactériologiques respectant la référence ARS	Nombre d'analyses bactériologiques respectant la référence / nombre d'analyses bactériologiques réalisées	100	98,5	100	%
	Taux d'analyses physico-chimiques respectant la référence ARS	Nombre d'analyses physico-chimiques Respectant la référence / nombre d'analyses physico-chimiques réalisées	100	99,9	100	%
	Taux de conformité des analyses bactériologiques – Autosurveillance SUEZ	Nombres d'analyses bactériologiques conformes / nombre d'analyses bactériologiques réalisées	100	100	100	%
	Taux de conformité des analyses physico-chimiques – Autosurveillance SUEZ	Nombre d'analyses physico-chimiques conformes / nombre d'analyses physicochimiques réalisées	100	100	100	%
	Taux d'analyses bactériologiques respectant la référence – Autosurveillance SUEZ	Nombre d'analyses bactériologiques respectant la référence / nombre d'analyses bactériologiques réalisées	100	100	100	%
	Taux d'analyses physico-chimiques respectant la référence – Autosurveillance SUEZ	Nombre d'analyses physico-chimiques respectant la référence / nombre d'analyses physico-chimiques réalisées	100	100	100	%

Indicateurs de performance						
Domaine	Indicateur	Définition	Objectifs	Année 2018	Janv-sept 2019	Unité
Qualité de l'eau	Programme d'autosurveillance physico chimique	Nombre d'analyses physico-chimiques réalisées par an hors UF	> 300	999	784	Valeur
	Programme d'autosurveillance bactériologique	Nombre d'analyses bactériologiques réalisées par an hors UF	> 140	248	159	Valeur
	Turbidité eau traitée (référence qualité)	Moyenne annuelle	< 0,5	0,08	0,08	NFU
	Taux de chlore libre sortie usine		0,35 (consigne Vigipirate)	0,37	0,36	mg/l
	Conductivité (référence qualité)	Nombre de jours hors référence Qualité (<200µs / cm)	0	5	1	Jour
	Indice de saturation IS	Taux d'analyses présentant un IS entre 0 et 0,4	100	42	53	%
	Respect des CCP ISO 22000	Nombre de dépassements des limites critiques des CCP	0	0	0	Valeur
Gestion de la ressource	Surveillance des périmètres	Nombre d'anomalies constatées sur les périmètres de protection	0	0	0	Valeur
	Rendement usines		<6	6,32	5,97	%
	Indice d'avancement de la protection de la ressource	Indice d'avancement des démarches d'établissement des périmètres de protection	100	100	100	%
Certification	Obtention d'une ISO 9001	0 = non 1 = en cours 2 = certification obtenue par le service (préciser la date)		2	2	Note de 0 à 2
	Obtention d'une ISO 22000			2	2	
	Obtention d'une ISO 14001			2	2	
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	Existence d'un laboratoire accrédité auquel le service d'accès par un lien organique ou conventionnel 24h/24 0 = non 1 = oui		1	1	Note de 0 à 1
Satisfaction des usagers	Couleur	Nombre global de réclamations sur le territoire de L'eau d'Ici hors Bayonne et SIAEP	0	15	12	Nb de réclamation
	Calcaire		0	1	3	
	Chlore		0	4	3	
	Goût		0	1	8	
Pilotage des installations	Sorties d'astreintes usine	Nombre de sortie d'astreinte sur l'usine de la Nive	0	30	22	Valeur
	Sorties d'astreintes exhaure	Nombre de sortie d'astreinte sur le site de l'exhaure	0	5	3	Valeur
	Heures supplémentaires	Nombre d'heures supplémentaires réalisées	0	51,85	54,7	Valeur
	Maintenance Préventive	% d'opération préventive par rapport aux interventions total	↗	73	79	%
	Maintenance curative	% d'opération corrective par rapport aux interventions total	↘	27	21	%
	Gestion de crise	Nombre d'exercices de crise réalisés	1/an	2	2	Valeur
Développement durable	Bilan carbone	Evolution du bilan carbone VS point 0 de 2007	Réduction	/	/	teq CO <sub>2</sub>

Nota : Limites de qualité (défini la conformité ou la non-conformité) : ART. 2-1 Les eaux destinées à la consommation humaine doivent (...) être conformes aux limites de qualité définies à l'annexe I-1 du décret.

Références de qualité : ART. 2-11 Les eaux destinées à la consommation humaine doivent, en outre, satisfaire à des références de qualité, valeurs indicatives établies à des fins de suivi des installations de production et de distribution d'eau et d'évaluation de risques pour la santé des personnes fixées à l'annexe I-2 du décret.

## 1.5 Les évolutions réglementaires

### ACTUALITE MARQUANTE

#### COMMANDE PUBLIQUE

- Entrée en vigueur du code de la commande publique le 1<sup>er</sup> avril 2019
- Relève du seuil permettant aux acheteurs de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, de 25 000 à 40 000€HT
- Création d'un « référé en matière de secret des affaires » au sein du code de justice administrative

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

- Report du transfert obligatoire des compétences eau et assainissement aux communautés de communes
- Faculté pour les communautés de communes et les communautés d'agglomération de déléguer par convention leurs compétences en matière d'eau, d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines à l'une de leurs communes membres ou à un syndicat inclus en totalité dans leur périmètre
- Pérennisation de la tarification sociale et encadrement des modalités de son financement par les collectivités
- Réforme des procédures civiles d'exécution

#### Télécommunications : Arrêt des services de transport de données utilisant la norme GSM Data et RTC

Les systèmes de télésurveillance dans le domaine de l'eau utilisent depuis plusieurs décennies les réseaux RTC et GSM Data (CSD) pour communiquer et transmettre l'état des installations. Il est important que ces liaisons soient maintenues en service pour le bon fonctionnement des installations et pour la continuité de service de celles-ci.

#### Arrêt du GSM Data (CSD)



L'arrêt de ce service interviendra le 01/01/2021 :

- Arrêt technique du fonctionnement des communications Data CSD pour Orange et SFR

- Orange stoppe la passerelle communications Data CSD utilisé par les 3 opérateurs du réseau mobile

- Bouygues Telecom, troisième opérateur détenteur d'une licence GSM poursuit le

fonctionnement de son réseau Data CSD

jusqu'à fin 2024.



## Arrêt du RTC



Concernant le réseau téléphonique commuté RTC de l'opérateur historique Orange, ce dernier a communiqué le planning d'arrêt de ce service (téléphonie analogique et numérique).

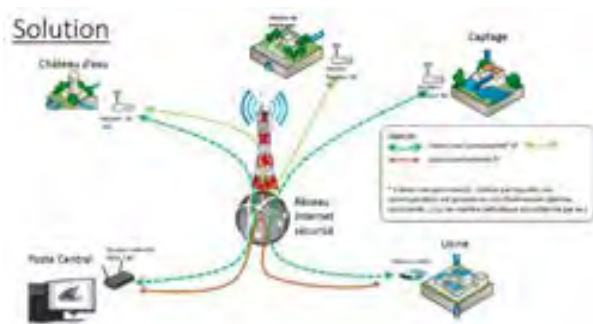
Ci-dessous le planning d'arrêt du service RTC :

A partir du 15 Novembre 2018 : arrêt de commercialisation de nouvelles lignes RTC

A partir de fin 2023 : Arrêt progressif du service RTC (par plaque)

## Solutions proposées :

SUEZ a développé des solutions basées sur la technologie IP (Internet Protocol) de dernière génération, afin que les systèmes de télésurveillances puissent communiquer de façon sécurisée.



Ces solutions réseaux sont basées sur des technologies différentes suivant les besoins et la configuration de chaque site ; elles utilisent le réseau 4G, 3G, GPRS ou ADSL de l'opérateur Orange.

Les solutions réseaux de communication SUEZ sont des réseaux privés sécurisés et cryptés, ils ne peuvent être visibles depuis internet ; les systèmes de télésurveillances et de contrôle commandes des installations exploitées sont donc protégés.

## 1.6 Les perspectives

### **Projet RIWAMA**

Ce projet visait à mettre en place une gestion prédictive et en temps réel de la qualité de la Nive. Il a été initié en 2018 par RIVAGES PROTECH dans le cadre du contrat de délégation de service public.

Nous vous présentons ci-après les actions menées et les principaux résultats obtenus.

#### ***Mise en place de pluviomètres en différents points du bassin versant de la Nive :***

- Ustaritz (existant - Step)
- Larressore (nouveau) : Bassin Versant Latsa
- Cambo les Bains (existant) – Step
- Louhossoa (nouveau) : Bassin Versant Lamouline
- Ossès (nouveau) : Bassin Versant Laka

Ces pluviomètres ont permis une meilleure connaissance et compréhension des apports pluviaux de l'amont à l'aval, avec une pluie plutôt homogène sur le bassin versant (sur la durée du projet).

#### ***Mise en place d'une station de mesures physico-chimiques en continu au niveau de la STEP de Cambo :***

Cette station de suivi en continu SIRENE® installée en début de projet à Cambo les Bains (en amont du rejet de la station d'épuration) mesure les paramètres suivants sur l'eau de la Nive : turbidité, oxygène dissous, pH, température, conductivité, redox et ammonium.

Les mesures réalisées sur la période nov-2018-sept 2019 donnent les résultats suivants :

- Bonne qualité physico-chimique de la Nive au niveau de Cambo et Haize
- Peu de dégradations de la qualité de l'eau de Nive, seulement pour des pluies supérieures à la pluie mensuelle (Ces dégradations sont toujours liées à la turbidité)
- Pas de dégradation significative de la qualité physico-chimique entre Cambo et Haize (Pas d'impact des déversements des réseaux d'assainissement sur la qualité physicochimique)

Pour le futur, il est important de pérenniser ces équipements et leur maintenance (pluviomètres et SIRENE® de Cambo).

#### ***Campagnes de mesures bactériologiques :***

Des analyses bactériologiques sur 5 points de la Nive (et 3 affluents) par temps de pluie et 5 points de la Nive par temps sec ont été menées sur la durée du projet.

Les principaux enseignements sont :

- Bonne qualité bactériologique de la Nive
- Dégradations essentiellement mesurées par temps de pluie mais avec des valeurs inférieures à  $10^4$  NPP/100mL (E.coli)
- Dégradation de qualité bactériologique mesurée entre Cambo les Bains et Ustaritz

#### ***Mise en place d'un modèle de prévision de la qualité bactériologique :***

Le modèle 1D existant a été repris avec ajout d'un module bactériologique et apports de la pluie mesurée (calage sur 8 mois de données).

Ce modèle présente une bonne représentation de l'hydrodynamique et de la qualité bactériologique globale par temps sec et temps de pluie mais un modèle 2D est nécessaire pour représenter les déplacements sur la largeur du cours d'eau pour pouvoir suivre des apports ponctuels.

#### ***Mise en place d'un modèle de prévision de la turbidité :***

Ce modèle a été construit sur des méthodes de Machine Learning (Apprentissage automatique).

Les résultats obtenus ne sont pas concluants à l'issue du projet. Il est nécessaire d'acquérir de nouvelles données pour enrichir la base de données d'apprentissage et améliorer les performances du modèle.

### **Pollution de la Nive par hydrocarbures provenant du supermarché Super U d'Ustaritz**

Par deux fois, le 5 mai 2018 et le 5 décembre 2018, un déversement de carburant a été constaté dans le réseau pluvial menant à la Nive et après investigations, il s'agissait d'une pollution provenant des installations du supermarché Super U d'Ustaritz.

Des travaux ont été engagés en 2019 par les responsables du supermarché afin de sécuriser leur installation. Des vérifications et un suivi sont nécessaires en collaboration avec la CAPB et la mairie d'Ustaritz.

### **Certifications ISO 14000 / ISO 22000**

Une campagne d'audit annuelle sur les référentiels ISO 14001 (environnement), et ISO 22000 (sécurité des denrées alimentaires), s'est déroulée au mois de septembre 2019.

Il s'agissait d'un renouvellement de nos certifications et notamment de la bascule à la version 2018 de la norme ISO 22000.

A l'issue de cet audit, les certifications ont été renouvelées.

Ont été audités :

- Exploitation de l'usine eau potable de la NIVE dont la gestion de la maintenance
- Télécontrôle
- Pilotes de processus
- Achats
- Direction
- Système QSE/SDA

Points d'amélioration :

- Vérification régulière de l'exhaustivité de la vérification de l'ensemble des PRP
- Analyse à faire afin de s'assurer de l'efficacité des alarmes intrusion
- Démarche Food Defense à développer : cette démarche permet d'identifier les risques liés à la notion de flux et de personnes, en plus de l'intrusion et de la cyberattaque,

## 2 | Présentation du service







## 2.1 Le contrat

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

Le contrat et ses avenants			
Désignation	Date de prise d'effet	Date d'échéance	Objet
Contrat	01/01/2009	30/09/2019	Affermage
Avenant n°01	01/01/2014	31/12/2018	Actualisation des conditions d'achats d'eau effectuées par le Fermier à l'usine. Actualisation du Programme de Travaux de Renouvellement.
Avenant n°02	01/01/2016	31/12/2018	Assujettissement TVA et Changement Nom Collectivité: SMUN devient L'EAU D'ICI
Avenant n°03	31/12/2017	30/09/2019	Changement de collectivité à compter du 1er janvier 2018. Prolongation du contrat de neuf mois Intégration de l'exploitation des sites de production de la Barre et Pontots, intégration du cout du projet RIWAMA. Révision du programme de travaux et de renouvellement
Avenant n°04	01/01/2018	30/09/2019	Transfert de la compétence eau au 1er janvier 2018 à la communauté d'agglomération Pays Basque

Le contrat de délégation de service public a pris fin le 30 septembre 2019.

## 2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

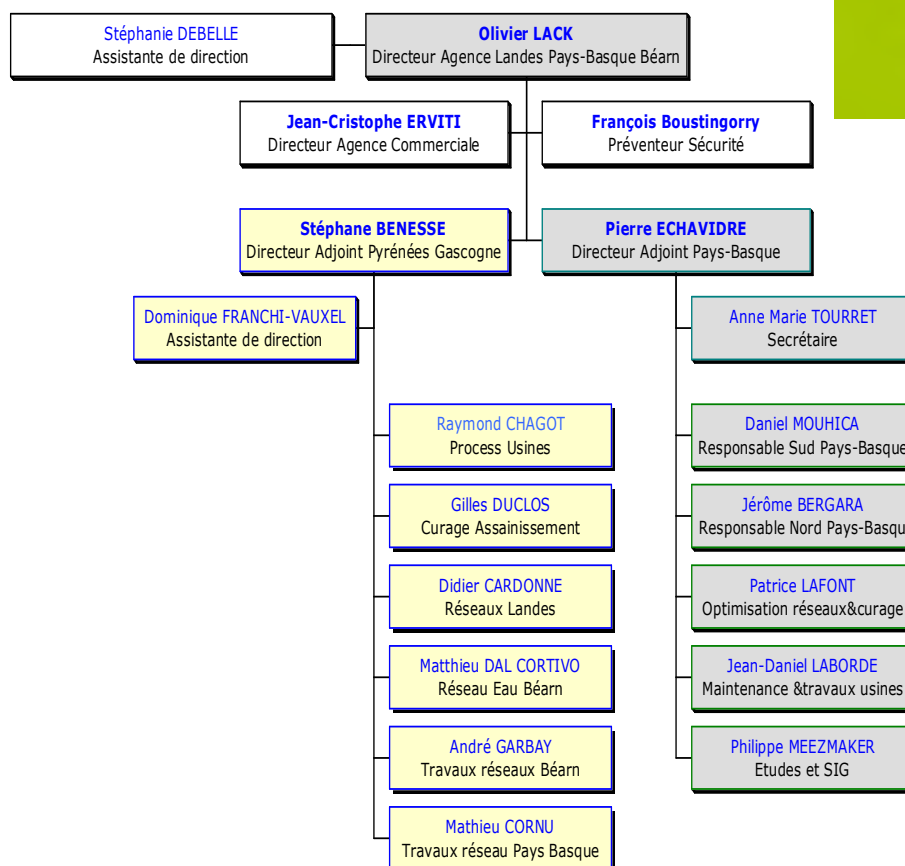
### 2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

L'agence **LANDES - PAYS BASQUE - BÉARN**, implantée à Biarritz, emploie 165 hommes et femmes de notre région au service de votre collectivité. Répartis sur les départements 40 et 64, à proximité immédiate de vos installations, ils sont disponibles 24h/24 et 7j/7.

### DES MOYENS HUMAINS

Elle est composée :

- 1 directeur d'agence
- 2 directeurs adjoints
- 1 assistante de direction
- 1 préventeur sécurité
- 4 responsables secteurs
- 5 responsables process
- 3 responsables travaux réseaux
- 1 responsable maintenance usine et travaux usine
- 1 responsable SIG



**Olivier LACK**  
Directeur Agence Landes-Pays-Basque-Béarn

## DES MOYENS MATERIELS

### 1 parc de 68 véhicules d'intervention dont :

- ✓ 10 fourgons atelier ;
- ✓ 2 camions benne 6,5 tonnes ;
- ✓ 2 camions benne 13 tonnes ;
- ✓ 2 camions benne 19 tonnes grue ;
- ✓ 1 camion 19 tonnes poly-bennes + 2 bennes ;
- ✓ 1 camion 6 x 4 26 tonnes équipé pour les travaux de réfection de voirie ;
- ✓ 1 chargeuse (700 L) ;
- ✓ 1 mini pelle équipée de treuils extracoupe ® + remorques ;
- ✓ 1 mini pelle 5 tonnes pour terrassement mécanique en masse ;
- ✓ 10 compresseurs ;
- ✓ 3 fourgons équipés notamment pour les inspections télévisées, pour les tests à la fumée, au colorant et d'étanchéité mais également pour la recherche de fuites ;

### 3 accueils clientèle (Biarritz, Lons, Artix)

**1 centre de pilotage VISIO basé à Biarritz : plateforme dédiée à la gestion des interventions et au pilotage des usines et des réseaux d'eau et d'assainissement**

### 1 réseau de surveillance des équipements télécontrôle

**1 astreinte 24h/24 de 17 techniciens piloté par le télécontrôle** (pour toute l'agence : 10 agents de réseaux, 7 électromécaniciens ou process, 2 agents de maîtrise) ;

**En période de crise, mobilisation de 45 personnes sur le Centre Equipements informatiques**



## L'organisation spécifique pour votre contrat

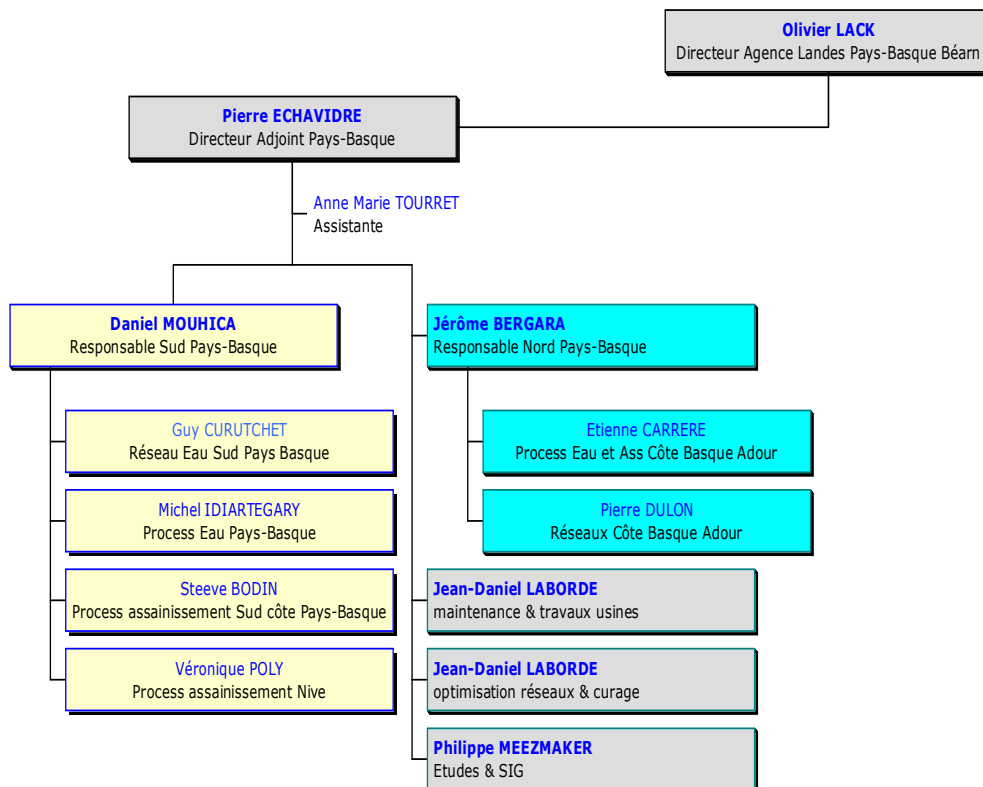
Le contrat de délégation par affermage de la gestion du service public d'eau potable est placé sous la responsabilité opérationnelle du Directeur Adjoint d'Agence Pierre ECHAVIDRE en charge du Pays-Basque, qui dépend directement du Directeur de l'Agence Régionale Landes-Pays Basque-Béarn.

Le Directeur Adjoint d'Agence est le garant de la bonne exécution du contrat. Il encadre l'ensemble de l'équipe d'exploitation placée sous sa responsabilité pour apporter le meilleur service à la Collectivité dans le respect des obligations contractuelles. Il dispose des moyens et de l'autorité pour prendre toute décision nécessaire à l'exercice du contrat de délégation.



L'organisation mise en œuvre pour la gestion des contrats sur le territoire du Pays-Basque est structurée autour de deux Secteurs géographiques :

- le Sud Pays-Basque sous la responsabilité de **Daniel MOUHICA**
- le Nord Pays-Basque sous la responsabilité de **Jérôme BERGARA**



## NOS MOYENS HUMAINS

### LE SECTEUR SUD PAYS-BASQUE

Le secteur Sud Pays Basque, est placé sous la responsabilité opérationnelle du Responsable du secteur Sud Pays Basque, **Daniel MOUHICA** qui dépend directement du Directeur Adjoint Pays Basque, **Pierre ECHAVIDRE**.

**Daniel MOUHICA**, est le garant de la bonne exécution du contrat en ce qui concerne l'économie et la qualité des services. Il assure une marche harmonieuse de l'ensemble de la structure décrite-ci-après en veillant notamment à ce que des liaisons constantes s'établissent entre les différents services. Il dispose des moyens et de l'autorité pour prendre toute décision relative aux obligations contractuelles. L'organisation du secteur Sud Pays Basque est structurée autour des différents services décrits ci-après.



### L'exploitation des réseaux

**Guy CURUTCHET**, chef de secteur a la responsabilité des missions du service exploitation et maintenance réseaux qui sont les suivantes :

- l'exploitation et l'entretien quotidien du réseau de distribution (détection et réparation des fuites, entretien des équipements hydrauliques de réseau, réalisation des raccordements et branchements) ;
- le renouvellement des compteurs isolés ;
- l'étude et la réalisation des travaux neufs de branchements.



Au quotidien, il est appuyé par un adjoint, **Jean-Louis CHOUZENOUX**.

**L'équipe « fontainier »** : l'équipe « fontainier » a pour mission l'exploitation au quotidien du réseau de distribution et le suivi des travaux afférents l'étude des branchements neufs, le suivi de la qualité de l'eau pendant son transport, les relations avec les usagers. Les missions principales de ces agents sur le réseau d'eau potable sont, les réparations de casses « branchement », les réparations de casses « canalisation », la réalisation de travaux neufs.



### Le service Process Eau Pays Basque

**Le service Process Eau Potable** a pour mission l'exploitation au quotidien des installations de production d'eau potable, leur supervision, l'optimisation des coûts énergétiques et de réactifs, le suivi de la qualité de l'eau de la ressource au traitement et stockage.

Ce service est dirigé par **Michel IDIARTEGARAY** jusqu'à fin 2019.





### Le service Process Assainissement Sud Côte Basque

Il a pour mission l'exploitation au quotidien des installations, leur supervision, l'optimisation des coûts énergétiques et de réactifs, le suivi de la qualité de l'eau épurée avant rejet en milieu naturel, la lutte contre les débordements et rejets en milieu naturels.

Le service Process Assainissement Sud Côte Basque est dirigé par **Steeve BODIN** et ses collaborateurs sont au nombre de 9. Les missions du service PROCESS sont les suivantes :

- l'exploitation et l'entretien quotidien des stations d'épuration (entretien des équipements hydrauliques, et réglage des process) ;
- l'exploitation et la gestion des postes de relèvement eaux usées et unitaires ;
- l'exploitation et le suivi des données des déversoirs d'orage ;
- l'étude et la réalisation des travaux neufs et de renouvellement avec l'aide des services électromécaniques et mécaniques de **Jean Daniel LABORDE**;



### Le service Process Assainissement Nive

Il est placé sous la responsabilité de **Véronique POLY** et est composé de 9 personnes. Les missions de ce service sont les suivantes :

- l'exploitation et l'entretien quotidien des stations d'épuration (entretien des équipements hydrauliques, et réglage des process) ;
- l'exploitation et la gestion des postes de relèvement eaux usées et unitaires ;
- l'étude et la réalisation des travaux neufs et de renouvellement avec l'aide des services électromécaniques et mécaniques de **Jean Daniel LABORDE**;
- La gestion de l'autosurveillance des systèmes d'assainissement et Maintenance préventive et curative des points de mesure sur les réseaux ERU et pluviaux ;
- Le suivi des projets sur les systèmes d'assainissement/pluvial en relation avec les exploitants, appui technique d'expertise auprès des exploitants sur le système d'assainissement ;
- L'appui technique au service Commercial (diagnostic rapide, autosurveillance réseau, rédaction d'offres...) ;



### Le service Maintenance Electromécanique et Travaux usines

Ce service est encadré par 1 agent de maîtrise **Jean-Daniel Laborde**. Ce service assure :

- La maintenance préventive de second niveau ;
- Les interventions curatives ;
- Les travaux « neufs » usines ;
- Le renouvellement électrique et électro-mécanique des équipements.



### Le service Optimisation et curage des réseaux

Ce service dirigé par **Patrice LAFONT** dispose de tous les moyens modernes nécessaires à l'accomplissement des missions liées au fonctionnement du réseau d'assainissement :

- Contrôle de conformité des branchements individuels (colorant, fumée,...) ;
- Inspections télévisées des canalisations avec robot et vidéopériscopes ;
- Recherche des eaux parasites etc...



Le service curage encadré par **Patrice LAFONT** peut intervenir sur tout le périmètre de l'Agence. Il est équipé de 5 camions-hydrocureurs et de tout le matériel nécessaire à l'entretien des réseaux d'assainissement.



### NOS MOYENS LOGISTIQUES

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

Au sein des Agences Visio déployées dans chaque zone géographique, l'ordonnancement est le noyau du système d'exploitation. Il planifie et priorise les interventions en fonction de leur urgence 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 la réalisation des interventions,
- de répondre dans les meilleurs délais aux demandes des clients,
- d'analyser l'efficacité des interventions réalisées et la performance des installations dans une logique d'amélioration continue.

Cette organisation repose sur un ensemble de systèmes d'informations intégrés : télésurveillance, GMAO, système de gestion de la planification, tablettes digitales communicantes sur lesquelles les ordres d'intervention sont transmis aux agents et leur permettant la consultation des plans ... 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 relation étroite avec les équipes logistiques afin mettre à disposition des agents les pièces nécessaires, soit dans un dépôt au plus près des équipes d'exploitation, soit dans le stock de leur véhicule, soit pour les opérations les plus importantes directement sur le chantier.

### 2.2.2 La gestion de crise

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

- Stocks d'équipements,
- Stocks d'eau potable,
- Laboratoires d'analyses 24h/24 et 7 jours/7,
- Systèmes d'alerte permettant de prévenir très rapidement la population par téléphone, sur le site internet « Tout sur Mon Eau » et aussi avec les réseaux sociaux SUEZ France.

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

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

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

En 2019, un exercice de crise cyber a été organisé au sein de SUEZ avec la participation de Eau France, afin de tester notre capacité à gérer ce type d'événement.

Plusieurs cellules de crise ont été activées mobilisant plus de 100 personnes pour faire face à une simulation de cyber-attaque importante et complexe avec un impact sur les installations d'eau potable et d'assainissement.

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

### 2.2.3 La relation clientèle

#### • L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS

76 % des contacts se sont faits par téléphone en 2019.

- Au service des clients, 60 heures par semaine, du lundi au vendredi, sans interruption de 8 heures à 19 heures, et le samedi matin de 8 heures à 13 heures, les conseillers du Centre de Relation Clientèle basé à Biarritz répondent **à toute demande** : information, abonnement, devis travaux ou encore intervention (prise de RDV). La formation permanente de nos téléconseillers permet d'assurer à nos clients un service de qualité.

Le Centre de Relation Clientèle est joignable aux numéros suivants :



#### • L'ACCUEIL PHYSIQUE DES CLIENTS

15 avenue Charles Floquet  
64200 Biarritz

Ouvert du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h45 à 17h00 (sauf le vendredi 16h30)

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

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

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

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



## 2.3 L'inventaire du patrimoine

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

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

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

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

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

### 2.3.1 Le système d'eau potable



### 2.3.2 Les biens de retour

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

#### • LES RESSOURCES

Inventaire des ressources				
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de production	Unité
ANGLET	Forage des Pontôts	1948	2 200	m³/j
ANGLET	Forage F2 bis La Barre	1997	1 440	m³/j
ANGLET	Forage F10 bis La Barre	1997	1 440	m³/j
ANGLET	Forage F5 La Barre	1949	1 440	m³/j
ANGLET	Forage F7 bis La Barre	1965	1 440	m³/j
USTARITZ	Exhaure de la Nive	1979	63 600	m³/j

**CARACTERISTIQUES DE LA RESSOURCE PRINCIPALE**

Caractéristiques	
Nom et adresse du site	Exhaure de la Nive à Ustaritz
Origine de l'eau	Rivière de la Nive
Capacité	2 650 m³/h
	Autorisation de prélèvement 63 600 m³/j
Filière de traitement	Dégrillage Micro tamisage Station d'alerte pompes de relèvement (3*1800 m³/h) Bassin tampon Pompes de refoulement (3 x 1800 m³/h) 2 canalisations de transport (Ø 700 : 6 468 ml - Ø 500 : 7 491 ml) Traitement à l'Usine de la Nive
Puissance électrique	465 kW
Groupe électrogène	Oui (1 pompe fixe + 1 pompe vitesse variable maxi 40Hz)
Télésurveillance	Oui

L'arrêté préfectoral en date du 21 novembre 2006 autorise un prélèvement à l'exhaure de la Nive à Ustaritz, d'un volume journalier maximum de 63 600 m³ par jour ou de 2 650 m³/h. Il autorise la filière de traitement et l'utilisation de l'eau pour la consommation humaine, au titre du code de la santé publique.

Cet arrêté valide le programme d'investissement de la Collectivité concernant la sécurisation de l'alimentation en eau et détermine les périmètres de protection autour de la prise d'eau.

Situé sur la commune d'Anglet, l'usine de la Nive est la propriété de la CAPB.

- LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT**

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

Inventaire des installations de production/traitement				
Commune	Site	Année de mise en service	Capacité de production	Unité
ANGLET	Usine de la Barre	1936	3 500	m³/j
ANGLET	Usine de la Nive	1968	56 000	m³/j

### **L'usine de la Nive :**

La prise d'eau se situe au niveau du seul d'Haize, à Ustaritz. La capacité de pompage de l'exhaure est de 2 650 m<sup>3</sup>/h pour un débit journalier maximum de 63 600 m<sup>3</sup>/j. L'eau est envoyée vers l'usine de la Nive par deux canalisations :

- L'une de 7,5 km en fonte Ø 500 mm,
- L'autre de 6,5 km en acier Ø 700 mm.

Trois types de traitement sont effectués à l'Usine d'eau potable de la Nive :

- La filière classique comportant 2 décanteurs pulsator et 8 filtres type T, ainsi qu'un décanteur lamellaire et 3 filtres type V. Les décanteurs permettent de clarifier l'eau après acidification, injection de charbon actif et coagulation.
- L'eau traverse ensuite une couche de sable (1 mètre d'épaisseur) qui retient les particules les plus fines.
- Une reminéralisation de l'eau par l'ajout de chaux après injection de gaz carbonique (CO<sub>2</sub>) permet de prévenir la corrosion des conduites en fonte ou acier des réseaux de distribution par la formation d'une couche protectrice sur les parois.
- Une étape de filtration sur membranes composée de deux skids le premier de marque Aquasource comportant 2 lignes de 10 modules en Acétate de cellulose et pour le second de marque Membratec comportant 2 lignes de 18 modules en Polyéther sulfone.

Les deux files d'ultrafiltration sont dimensionnées pour un débit nominal de 4 000 m<sup>3</sup>/j à 8°C

***L'ultrafiltration est à l'arrêt (fin de vie des membranes, en attente de décision de la CAPB sur leur devenir).***



Les eaux chargées issues du process sont collectées et traitées sur l'unité de traitement des boues. Elles sont épaissies dans un premier temps et ensuite déshydratées dans un filtre presse.

Les eaux traitées sont rejetées dans le milieu naturel et les boues sont valorisées en épandage agricole.

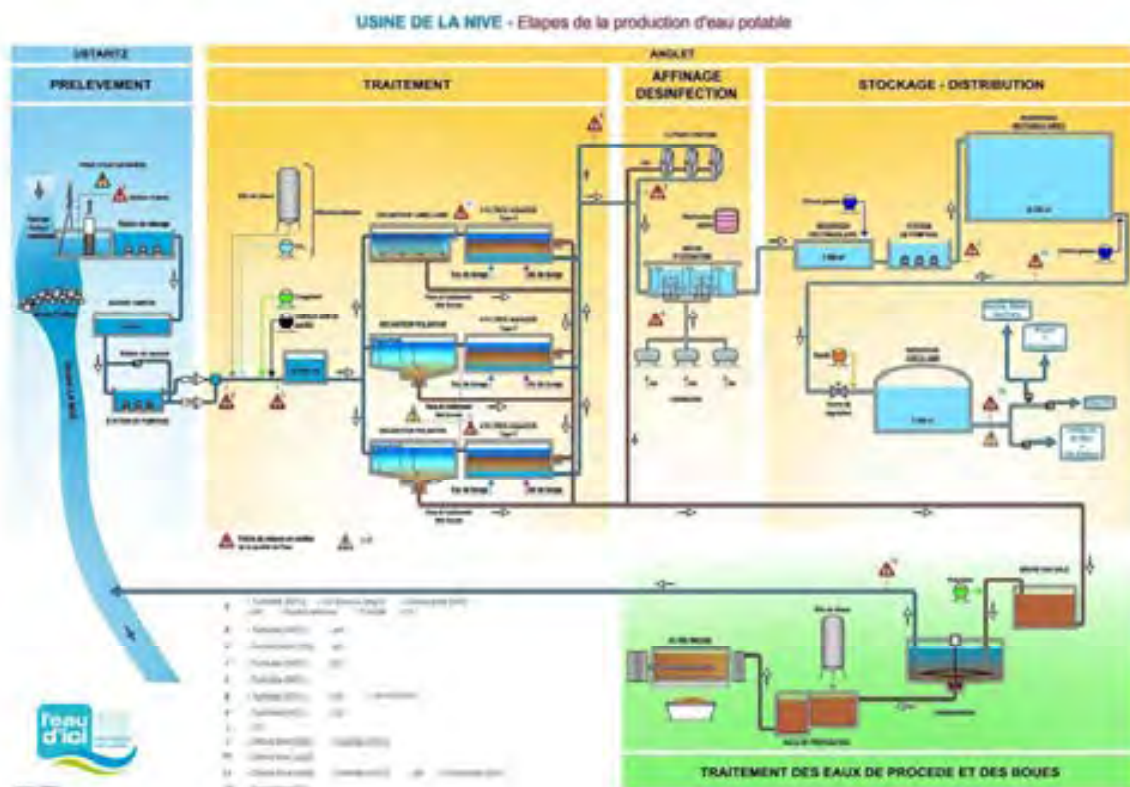
### Distribution

L'eau traitée est refoulée par quatre canalisations de transport :

- Bayonne,
- Biarritz, \*
- Anglet, \*
- Le secteur Ura et Bayonne à partir du réservoir de Curutchet.

\* concernant Biarritz et Anglet le pompage est commun.

### SCHEMA UNIFILAIRE DE L'USINE DE PRODUCTION DE LA NIVE



## CARACTERISTIQUES PRINCIPALES

Caractéristiques	
Nom et adresse du site	Usine de la Nive 27, Avenue de Cambo - Anglet
Origine de l'eau	Exhaure de la Nive
Capacité	2 500 m³/h
	Distribution : 56 000 m³/j
Filière de traitement	Acidification <ul style="list-style-type: none"> <li>Filière traditionnelle               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chaux</li> <li>- CO2</li> <li>- Charbon actif</li> <li>- floculation</li> <li>- décantation</li> <li>- filtration</li> <li>- désinfection à l'ozone</li> <li>- neutralisation à la soude</li> <li>- désinfection au chlore</li> <li>- ultrafiltration (4000 m3/j) – A l'arrêt</li> <li>- Stockage 28000 m3</li> <li>- Refoulements</li> </ul> </li> <li>Filière traitement des boues               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bassin Tampon</li> <li>- Epaisseur</li> <li>- Chaulage des boues</li> <li>- Filtre Presse</li> </ul> </li> </ul>
Puissance électrique	1302 kW
Groupe électrogène	Oui
Télésurveillance	Contrôle centralisé à l'usine

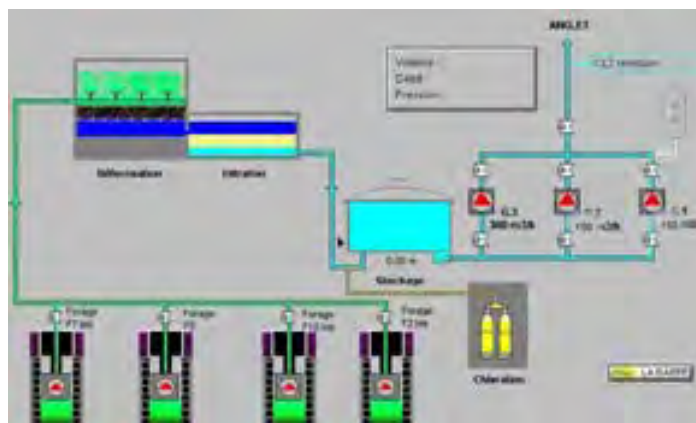
**L'usine de la Barre :**

Située sur la Commune d'Anglet, cette usine est utilisée en permanence depuis 2005 selon la logique suivante : utilisation sanitaire (1 à 4 heures/jour) l'hiver, utilisation en renfort (jusqu'à 20 heures/jour) en été. La ressource en eau provient de 11 forages situés dans la forêt de Chiberta. Actuellement, trois forages sont utilisés et un est disponible en secours : F7 bis, F10 bis, F5 et F2 bis.

Les autres forages sont utilisés en piézomètres.

La capacité de traitement de 150 m<sup>3</sup>/h soit 3 500 m<sup>3</sup>/j représente également un apport complémentaire pendant la saison estivale et un secours toute l'année.

La filière de traitement consiste en une déferrisation, filtration puis chloration. L'eau traitée est stockée dans la bache puis refoulée vers le réseau d'Anglet.

**Le forage des Pontôts :**

Situé sur la zone industrielle des Pontôts à Anglet, ce forage est utilisé en permanence depuis 2005 selon la logique suivante :

- utilisation sanitaire (1 à 4 heures/jour) l'hiver,
- utilisation en renfort (jusqu'à 20 heures/jour) en été.

La capacité de traitement est de 140 m<sup>3</sup>/h soit 2 200 m<sup>3</sup>/j. Le traitement consiste en une simple désinfection par chloration.

Les caractéristiques de l'Usine de la Barre et du forage des Pontôts sont présentées ci-après.

Caractéristiques de l'usine de la Barre et du forage des Pontôts		
Nom et adresse du site	Usine de la Barre	Forage des Pontôts
Origine de l'eau	Forages	Forage
Capacité	150 m <sup>3</sup> / h	140 m <sup>3</sup> / h
	3 500 m <sup>3</sup> / j	2 200 m <sup>3</sup> / j

Caractéristiques de l'usine de la Barre et du forage des Pontôts		
Nom et adresse du site	Usine de la Barre	Forage des Pontôts
Filière de traitement	Déferri-sation	Chloration
	Filtration	
	Chloration	
Puissance électrique	90 kVA	90 KVA
Groupe électrogène	Non	Non
Télésurveillance	Oui	Oui

### Analyseurs en continu sur site

En complément des contrôles analytiques (contrôles officiels ARS et contrôles internes) un certain nombre de paramètres sont analysés par des capteurs en continu à différents stades du traitement : de la ressource à l'eau distribuée.

Ils sont retransmis en temps réel au Centre de télécontrôle et permettent d'améliorer la surveillance de la qualité de l'eau.

Exhaure de la Nive (Station d'alerte)	
Paramètres	Eau brute
Turbidité	X
Oxygène	X
Conductivité	X
pH	X
Hydrocarbures	X
Détecteur biologique	X
UV mètre	X

Usine de la Nive			
Paramètres	Eau brute	Eau en cours de traitement	Eau traitée
pH	X	X	X
Chlore	-	-	X
Turbidité	X	X	X
Ozone	-	-	X
Conductivité	-	X	X
UV mètre	-	X	-
Amonio mètre	-	X	-



Usine de la Barre		
Paramètres	Eau brute	Eau traitée
Turbidité		X
Conductivité	X	X
Température	X	
Chlore		X

Forage des Pontots		
Paramètres	Eau brute	Eau traitée
Chlore		X

- LES VARIATIONS SUR LES INSTALLATIONS**

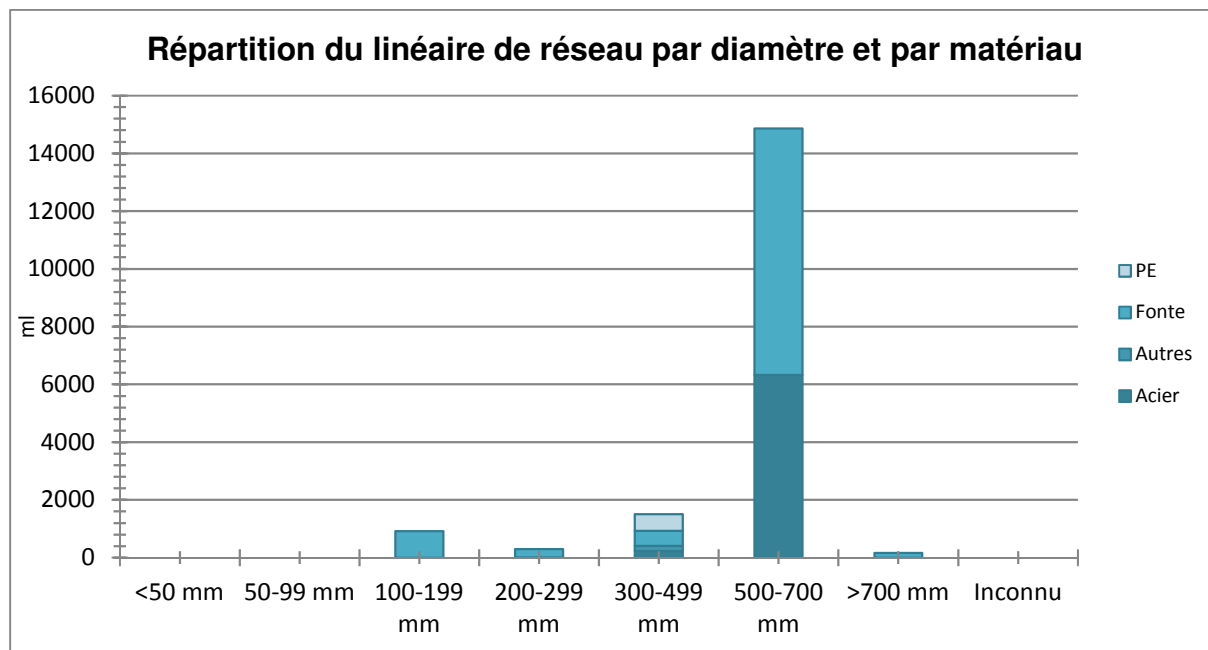
Les variations sur les installations			
Commune	Site	Année de mise en service	Année de mise hors service
ANGLET	Forage des Pontôts	1948	
ANGLET	Usine de la Barre	1936	
ANGLET	Usine de la Nive	1968	

- Pas de variation du patrimoine électromécanique

- LES CANALISATIONS**

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

Linéaire de canalisation (ml)									
Diamètre / Matériau	Fonte	PE	Amiante ciment	PVC	Acier	Béton	Autres	Inconnu	Total
100-199 mm	922	-	-	-	-	-	-	-	922
200-299 mm	289	-	-	-	5	-	-	-	294
300-499 mm	512	580	-	-	228	-	185	-	1 505
500-700 mm	8 541	-	-	-	6 322	-	-	-	14 863
>700 mm	167	-	-	-	-	-	-	-	167
Total	10 431	580	-	-	6 555	-	185	-	17 751



Le PRV est un bout de canalisation des eaux de lavage de l'usine.

Le tableau ci-dessus intègre les canalisations d'eau du site de la Barre.

### • LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS

Les variations sur les canalisations	
Motif	ml
Linéaire total de canalisation de l'année précédente	16 472
Régularisations de plans	1 279
Situation actuelle	17 751

### • LES ACCESSOIRES DE RESEAU

Inventaire des principaux accessoires du réseau			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Vannes	60	31	- 48,3%
Vidanges, purges, ventouses	130	54	- 58,5%

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune				
ANGLET	Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
ANGLET	Vannes	24	16	- 33,3%
ANGLET	Vidanges, purges, ventouses	52	6	- 88,5%

BASSUSSARRY	Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
BASSUSSARRY	Vannes	2	2	0,0%
BASSUSSARRY	Vidanges, purges, ventouses	17	17	0,0%

BAYONNE	Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
BAYONNE	Vannes	7	1	- 85,7%
BAYONNE	Vidanges, purges, ventouses	12	6	- 50,0%

BIARRITZ	Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
BIARRITZ	Vannes	16	1	- 93,8%
BIARRITZ	Vidanges, purges, ventouses	25	1	- 96,0%

USTARITZ	Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
USTARITZ	Vannes	11	11	0,0%
USTARITZ	Vidanges, purges, ventouses	24	24	0,0%

- LES COMPTEURS**

L'usine de la Nive est équipée des débitmètres électromagnétiques suivants :

Compteurs de prélèvement, production	
Volumes comptabilisés	Type de comptage
Eau brute prélèvement à l'Exhaure	Débitmètre électromagnétique Krohne Optiflux 2010W - Ø 450 mm
Eau brute (arrivée à l'usine de la Nive)	Débitmètre électromagnétique Krohne Optiflux 2000 - Ø 600 mm
Refoulement vers Biarritz Poutchinots	Débitmètre électromagnétique Krohne Optiflux 2000 - Ø 400 mm
Refoulement vers Anglet	Débitmètre électromagnétique Krohne Optiflux 2000 - Ø 400 mm
Refoulement vers Bayonne	Débitmètre électromagnétique Krohne Optiflux 2000 - Ø 300 mm
Refoulement vers Curutchet	Débitmètre électromagnétique Krohne Optiflux 2000 - Ø 300 mm

Les quatre débitmètres de refoulement ont été renouvelés en 2009 et font l'objet de vérifications métrologiques périodiques.

### **Pour l'usine de la Barre et le forage des Pontots :**

#### Compteurs de prélèvement :

- Usine de la Barre : 1 compteur sur chaque forage,
- Forage des Pontôts : 1 compteur.

#### Compteurs de production :

- Usine de la Barre : 1 compteur en sortie d'usine,

### **Les compteurs de facturation :**

Les réseaux de certaines collectivités sont interconnectés sans comptage : Biarritz-Anglet et dans une moindre mesure le secteur URA avec Biarritz et Anglet. Le schéma de distribution et la liste des compteurs utilisés pour la ventilation de la production sont présentés ci-après.



Liste des compteurs du schéma « Inventaire des compteurs »		
N° Identification	Compteurs	Type de comptage
n° 1	Débitmètre Nive Curutchet	Krohne Optiflux 2000 - Ø 300 mm
n° 2	Débitmètre Nive Anglet	Krohne Optiflux 2000 - Ø 400 mm
n° 3	Débitmètre Nive Bayonne	Krohne Optiflux 2000 - Ø 300 mm
n° 4	Débitmètre Nive Biarritz	Krohne Optiflux 2000 - Ø 400 mm
n° 5	Bassussarry	Elster - Ø 200 mm
n° 6	Villefranque	Sappel Aquila - Ø 100 mm
n° 7	St Pierre d'Irube	Elster - Ø 200 mm
n° 8	Pontôts - Anglet vers Bayonne	Doat - Ø 200 mm
n° 9	Pontôts - Bayonne vers Anglet	Doat - Ø 200 mm
n° 10	Adour Pontôts	Krohne Aquaflux - Ø 250 mm
n° 11*	3 compteurs de reprise Arcangues	Schlumberger Woltex - Ø 100 et 150 mm
n°12	Arrivée Laxia au réservoir Curutchet	Wesan - Ø 200 mm
n° 13	Départ du réservoir Curutchet vers Bayonne	Sappel - Ø 200 mm
n° 14	Vers Mentachoury	Actaris Woltex - Ø 200 mm
n° 15	St Pierre d'Irube - Le Basté	Sensus Meistream - Ø 80 mm
n° 16	Laharie (gros compteur)	Pont à Mousson Ø 200 mm
n° 17	Laharie (petit compteur)	Sappel - Ø 65 mm
n° 18* (A, B)	2 Compteurs de Bidart Poutchinots	Actaris Woltex - Ø 300 mm
n° 18* (C)	Compteur Bidart par Arcangues	Actaris Woltex - Ø 250 mm
n° 18* (D)	Compteur Arcangues Poutchinots	Actaris Woltex - Ø 200 mm
n° 19	Débitmètre Vers St Jean de Luz	Krohne Aquaflux - Ø 150 mm
n° 20	Labenne RN10	Sappel Altair - Ø65 mm
n°21 c	Compteur achat d'eau Ondres	Krohne Waterflux 3300 - Ø 300 mm
n° 23	Anglet vers Bayonne (Maignon entre Ø 350 mm Ursuya et Ø 500 Nive)	Socam - Ø150 mm
n° 24	Bayonne vers Anglet (Maignon entre Ø 350 mm Ursuya et Ø 500 Nive)	Socam - Ø150 mm
n° 25	Guéthary - Chemin Doréa	Krohne Waterflux - Ø 100 mm
n° 26	Guéthary - Avenue Mugabure	Krohne Waterflux - Ø 100 mm
n° 27 (E)	Arrivée Ø 450 Nive au réservoir Curutchet	Endress Hauser Promag - Ø 200 mm
n° 27 (S)	Départ du réservoir Curutchet vers St Pierre d'Irube	Même débitmètre pour 27 (E) et 27 (S)
n° 37	Biarritz vers Bidart – Avenue Milady	Sappel Aquila - Ø 100 mm
n° 38 A/B	Débitmètre St Bernard (double sens)	Krohne Optiflux 2010 W – Ø 200 mm



# 3 | Qualité du service





## 3.1 Le bilan hydraulique

Cette partie présente de façon détaillée le bilan hydraulique explicitant les différents volumes prélevés, produits, importés et vendus en gros.

### 3.1.1 Les volumes prélevés

Le volume prélevé désigne le volume d'eau captée dans le milieu naturel pour être traitée avant sa mise en distribution.

Les volumes indiqués sont des **volumes relatifs aux relevés d'exploitation**. L'évolution de ces dernières années est la suivante :

Volumes prélevés (m³)					
Site	2016	2017	2018	Janv-sept 2019	N/N-1 (%) <sup>(1)</sup>
Dates des relevés d'exploitation	29/12/2015 29/12/2016	29/12/2016 29/12/2017	29/12/2017 28/12/2018	28/12/2018 30/09/2019	
Nombre de jours de relève	366	365	364	276	
Exhaure de la Nive	8 627 415	8 546 010	8 387 617	6 669 908	4,9%
Forage des Pontôts			79 224	25 441	- 57,6%
Forage F10 bis La Barre			17 899	112 796	731,1%
Forage F5 La Barre			12 928	38 022	287,9%
Forage F7 bis La Barre			96 724	45 751	- 37,6%
Forage F2 bis (Usine de la Barre)			111 445	100 235	18,6%
Total	8 627 415	8 546 010	8 705 837	6 992 153	5,9%

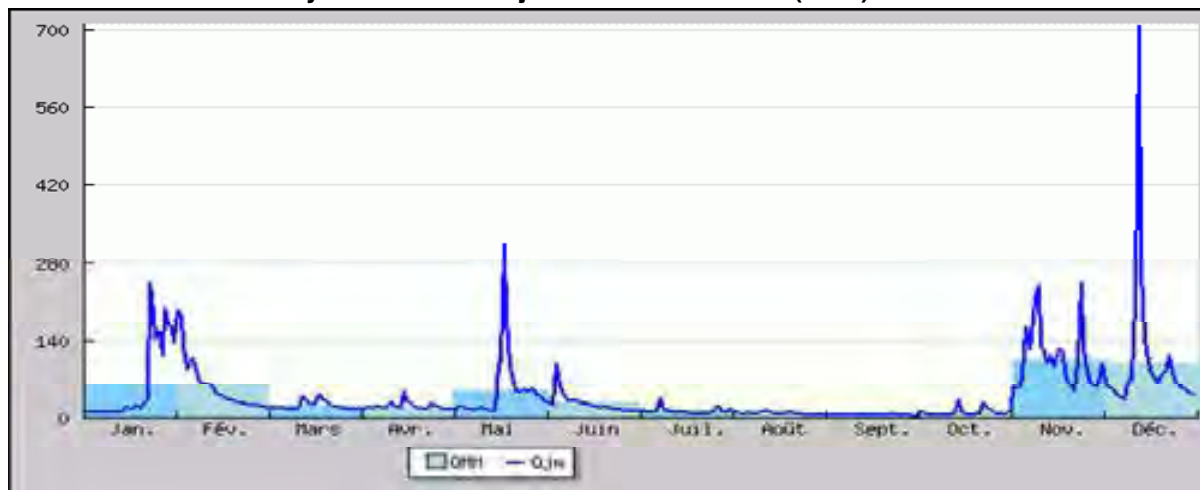
<sup>(1)</sup> Variation N/N-1 (%) calculée à partir des moyennes journalières

**Les volumes prélevés sur les sites de la Barre et des Pontots ne sont mentionnés qu'à partir de 2018.**

Les débits moyens mensuels et journaliers de la rivière « la Nive » à Cambo-les-Bains sont présentés ci-dessous :

Débit moyen mensuel de la Nive (m³/s)				
Mois	2016	2017	2018	2019
JANVIER	31,80	52,10	85,50	59,00
FÉVRIER	67,80	34,60	88,40	60,60
MARS	72,80	35,50	47,00	21,60
AVRIL	35,00	23,80	64,90	20,60
MAI	17,40	11,40	30,20	48,90
JUIN	13,20	9,97	58,80	27,20
JUILLET	9,21	10,00	19,00	11,80
AOÛT	6,67	9,68	11,40	8,43
SEPTEMBRE	6,64	19,40	8,98	4,75
OCTOBRE	5,76	8,97	10,00	8,95
NOVEMBRE	32,60	33,40	13,70	103,00
DÉCEMBRE	9,58	58,40	23,40	99,40

## Débit moyen mensuel et journalier de la Nive (m³/s) - Année 2019



La source des données est le site [www.hydro.eaufrance.fr](http://www.hydro.eaufrance.fr) pour la station identifiée Q9312510.  
(QMM : écoulement mensuel mesuré ; Qjm : débit journalier moyen)

### 3.1.2 Les volumes d'eau potable produits

Le volume produit désigne le volume issu des usines de production d'eau pour être introduit dans le réseau de distribution. Il peut différer du volume prélevé en raison des besoins propres au fonctionnement des usines (nettoyage, vidanges, lavages de filtres...).

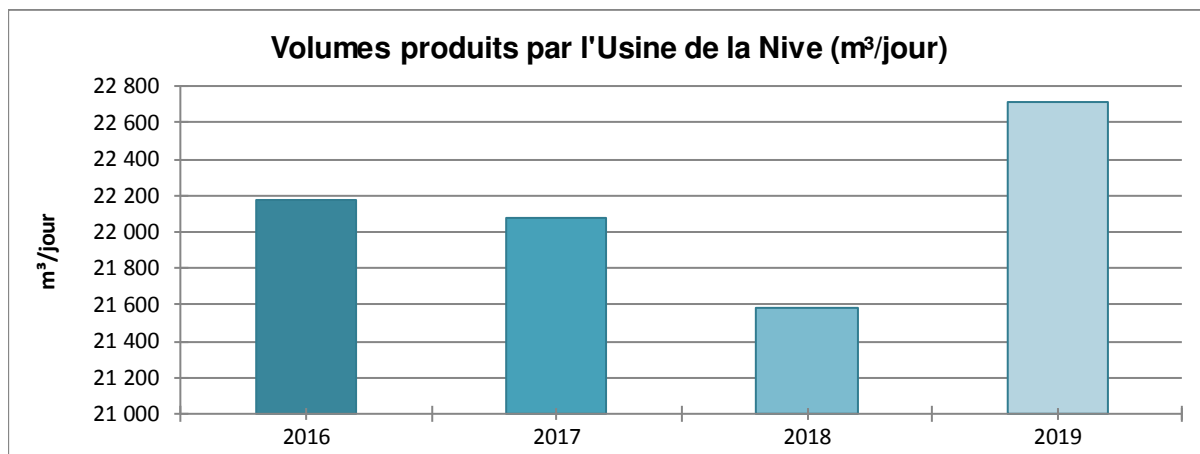
Les données présentées dans ce chapitre, sont les **volumes relatifs aux relevés d'exploitation**.

L'évolution des volumes d'eau potable produits, issus des installations de production / traitement exploitées dans le cadre du présent contrat, est la suivante :

Volumes produits (m³)					
Site	2016	2017	2018	Janv-sept 2019	N/N-1 (%) <sup>(1)</sup>
Dates des relevés d'exploitation	29/12/2015 29/12/2016	29/12/2016 29/12/2017	29/12/2017 28/12/2018	28/12/2018 30/09/2019	
Nombre de jours de relève	366	365	364	276	
Usine de la Nive	8 114 871	8 058 780	7 857 895	6 268 470	5,2%
Forage des Pontôts			79 224	25 441	- 57,6%
Usine de la Barre			224 442	280 464	64,8%
Total	8 114 871	8 058 780	8 161 561	6 574 375	6,2%

<sup>(1)</sup> Variation N/N-1 (%) calculée à partir des moyennes journalières

**Les volumes produits sur les sites de la Barre et des Pontots ne sont mentionnés qu'à partir de 2018.**



L'évolution des besoins d'eau en usine, correspondant à la différence entre les volumes prélevés et les volumes produits, est la suivante :

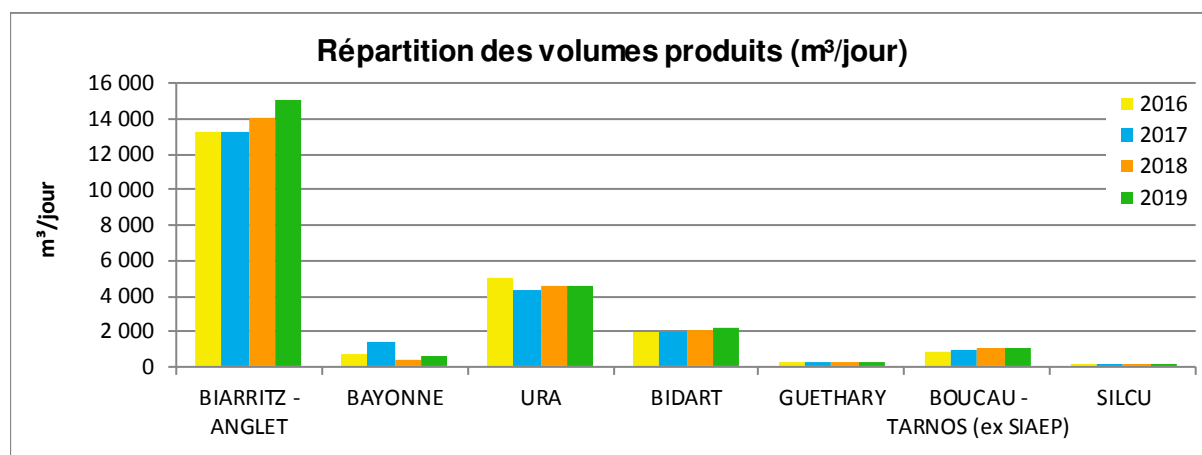
Usine de la Nive - Besoins en usine (m³)				
	2016	2017	2018	Janv-sept 2019
Volumes (m3)	512 544	487 230	529 722	401 438
% par rapport aux volumes prélevés	5,9%	5,7%	6,3%	6,0%

La répartition des volumes produits au cours de ces quatre dernières années figure ci-dessous :

Répartition des volumes produits (m³)					
	2016	2017	2018	Janv-sept 2019	N/N-1 (%) <sup>(1)</sup>
Dates des relevés d'exploitation	29/12/2015 29/12/2016	29/12/2016 29/12/2017	29/12/2017 28/12/2018	28/12/2018 30/09/2019	
Nombre de jours de relève	366	365	364	276	
BIARRITZ – ANGLET <sup>(2)</sup>	4 828 394	4 814 628	5 119 586	4 159 516	7,2%
BAYONNE	277 370	504 372	151 077	177 987	55,4%
URA <sup>(2)</sup>	1 838 477	1 583 557	1 655 034	1 264 920	0,8%
BIDART	729 512	709 597	742 575	616 617	9,5%
GUETHARY	113 164	107 891	100 643	63 452	- 16,9%
BOUCAU-TARNOS (ex SIAEP)	327 855	336 573	389 311	290 351	- 1,6%
SILCU	99	2 162	3 335	1 532	- 39,4%
Total	8 114 871	8 058 780	8 161 561	6 574 375	6,2%

<sup>(1)</sup> Variation N/N-1 (%) calculée à partir des moyennes journalières

<sup>(2)</sup> La répartition prend en compte les volumes de URA alimentant quelques clients de Biarritz et d'Anglet (quartiers Poutchinots et Sutar). Une estimation prorataée au 30/09/2019 a été calculée sur la base des données 2018 et représente un **volume de 102 685 m³**.



La répartition mensuelle de la production jusqu'au 30 septembre 2019 est la suivante :

Année 2019		Volumes produits (m³)									
		Débitmètre Curutchet	Retour trop plein Curutchet	Débitmètre Anglet	Débitmètre Bayonne	Débitmètre Biarritz	Production de l'Usine de la Nive	Usine de la Barre	Forage des Pontôts	Production de la Barre et des Pontôts	Production globale
Date des relevés d'exploitation (janvier à septembre)		N°1	N°1 bis	N°2	N°3	N°4					
janv. 19	29/01/2019	80 608	1 743	246 160	10 592	280 933	616 550	10 374	10 445	20 819	637 369
févr. 19	27/02/2019	73 271	1 245	227 054	3 655	262 780	565 515	13 876	0	13 876	579 391
mars 19	29/03/2019	78 862	4 868	254 437	3 014	302 530	633 975	31 127	0	31 127	665 102
avr. 19	26/04/2019	71 983	4 295	217 489	4 423	285 077	574 677	31 381	0	31 381	606 058
mai 19	29/05/2019	99 070	2 631	261 030	16 760	337 378	711 607	24 443	3 347	27 790	739 397
juin 19	28/06/2019	93 165	1 294	248 942	2 990	345 324	689 127	36 721	6 120	42 841	731 968
juil. 19	30/07/2019	117 419	3 057	324 860	9 843	434 750	883 815	38 360	311	38 671	922 486
août 19	30/08/2019	102 592	6 122	323 380	5 073	434 726	859 649	41 071	0	41 071	900 720
sept. 19	30/09/2019	98 403	3 014	255 281	38 343	344 542	733 555	53 111	5 218	58 329	791 884
Total		815 373	28 269	2 358 633	94 693	3 028 040	6 268 470	280 464	25 441	305 905	6 574 375

Année 2019		Volumes relevés sur le réseau de distribution (m³)									
		Comptage Pontôts vers Bayonne	Comptage Pontôts par Bayonne	Réservoir Arcangues	Réservoir Curutchet (entrée Laxia)	Réservoir Curutchet (sortie Bayonne)	Comptage Laharie (gros)	Comptage Laharie (petit)	Surpr. Poutchinots (Bidart)	Surpr. Poutchinots (Arcangues vers Bidart)	Surpr. Poutchinots (Arcangues)
Date des relevés d'exploitation (janvier à septembre)		N°8	N°9	N°11	N°12	N°13	N°16	N°17	N°18 A et B	N°18 C	N°18 D
janv. 19	29/01/2019	0	0	0	193 340	128 290	0	8 350	59 200	174	65 753
févr. 19	27/02/2019	0	0	84 518	166 160	109 950	0	7 351	4 896	43 928	18 725
mars 19	29/03/2019	0	0	0	170 740	112 800	0	7 749	57 518	1 736	57 817
avr. 19	26/04/2019	0	0	0	159 370	105 970	0	7 440	65 495	1	56 311
mai 19	29/05/2019	0	0	0	177 350	126 610	0	8 834	77 826	20	63 825
juin 19	28/06/2019	0	0	0	173 140	116 400	0	9 715	84 974	3	62 529
juil. 19	30/07/2019	0	0	0	187 360	128 440	0	7 097	99 898	1	80 416
août 19	30/08/2019	6 240	0	0	162 540	101 910	4 784	7 359	106 733	38	72 679
sept. 19	30/09/2019	0	0	0	174 060	117 420	0	8 375	79 146	9	63 838
Total		6 240	0	84 518	1 564 060	1 047 790	4 784	72 270	635 686	45 910	541 893

Année 2019		Volumes relevés sur le réseau de distribution (m³)									
		Surpresseur Guéthary	Comptage Labenne RN10	Comptage Anglet vers Bayonne (Maignon)	Comptage Doréa	Comptage Mugabure	Comptage Blarritz vers Bidart (Av. Milady)	Comptage St Bernard sens Sud > Nord	Comptage St Bernard sens Nord > Sud	Comptage St Martin / St André de Seignanx	Comptage St André / St Martin de Seignanx
Date des relevés d'exploitation (janvier à septembre)		N°19	N°20	N°23	N°25	N°26	N°37	N°38 A	N°38 B	N°39 A	N°39 B
janv. 19	29/01/2019	0	114	0	10 961	-1 956	0	25 168	32 146	0	0
févr. 19	27/02/2019	713	101	0	6 527	1 776	0	21 812	25 766	0	0
mars 19	29/03/2019	819	102	0	6 229	3 670	0	55 400	9 620	0	0
avr. 19	26/04/2019	0	94	0	6 251	4 552	0	28 881	24 573	0	0
mai 19	29/05/2019		100	0	6 337	4 656	0	33 014	28 716	0	0
juin 19	28/06/2019		135	0	7 318	5 392	0	39 297	36 178	0	0
juil. 19	30/07/2019		65	0	195	-13	0	34 053	26 975	0	0
août 19	30/08/2019		98	0	570	-13	5	21 152	22 968	0	0
sept. 19	30/09/2019		87	0	1 266	1 266	0	31 574	32 791	0	0
Total		1 532	896	0	45 654	19 330	5	290 351	239 733	0	0

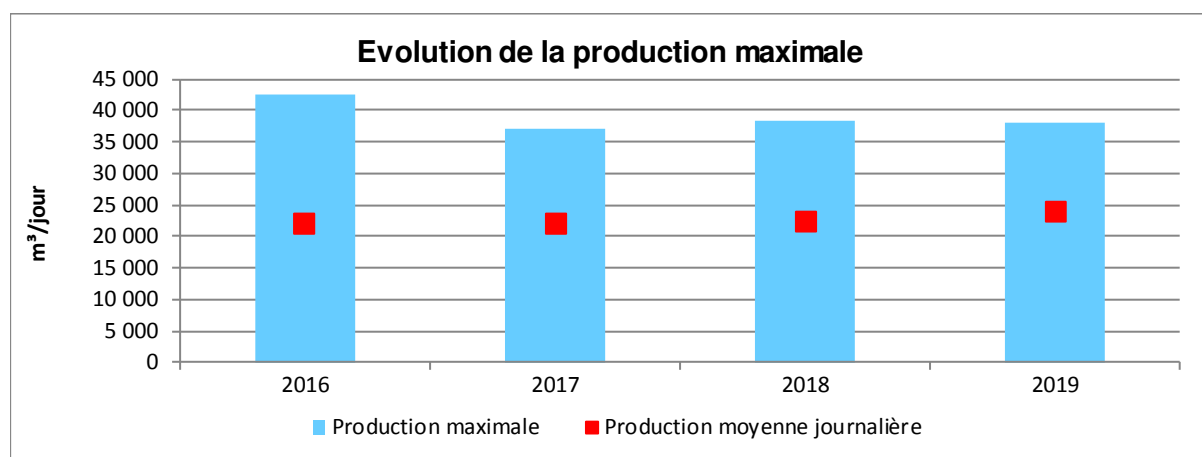


Année 2019 Date des relevés d'exploitation (janvier à septembre)		Répartition des volumes produits (m³)							
		BIARRITZ - ANGLET	BAYONNE	URA	BIDART	GUÉTHARY	BOUCAU - TARNOS (ex SIAEP)	SILCU	Total
janv. 19	29/01/2019	389 441	18 942	144 444	50 369	9 005	25 168	0	637 369
févr. 19	27/02/2019	366 408	11 006	131 341	40 521	7 590	21 812	713	579 391
mars 19	29/03/2019	409 610	10 763	130 075	49 355	9 080	55 400	819	665 102
avr. 19	26/04/2019	375 820	11 863	123 998	54 693	10 803	28 881	0	606 058
mai 19	29/05/2019	442 699	25 594	160 244	66 853	10 993	33 014		739 397
juin 19	28/06/2019	440 592	12 705	154 397	72 267	12 710	39 297		731 968
juil. 19	30/07/2019	576 817	16 940	194 777	99 717	182	34 053		922 486
août 19	30/08/2019	580 225	23 456	169 111	106 219	557	21 152		900 720
sept. 19	30/09/2019	475 219	46 718	159 218	76 623	2 532	31 574		791 884
Total		4 056 831	177 987	1 367 605	616 617	63 452	290 351	1 532	6 574 375
Correctif proraté au 30/09/19 pour Biarritz- Anglet et URA		102 685		-102 685					
Total		4 159 516		1 264 920					

**Méthode de calcul appliquée pour la répartition des volumes produits****BIARRITZ-ANGLET** = Compteurs n° 2 + 4 - 8 + (ou-) 16 - 17 - 18A - 18B - 18D - 11 - 23 - 37 - 38A**BAYONNE** = Compteurs n° 3 + 8 + (ou -) 16 + 17 + 23 + (13 - 12) si la diff. Entrée Laxia (n°12) - Sortie Bayonne (n°13) est négative**URA** = Compteurs n° 11 + 18D - 18C + 1 - 1bis - (13 - 12) si la diff. Entrée Laxia (n°12) - Sortie Bayonne (n°13) est négative**BIDART** = Compteurs n° 18A + 18B + 18C - 25 - 26 + 37**GUÉTHARY** = Compteurs n° 25 + 26 - 19**BOUCAU-TARNOS** = Compteurs n° 38A**SILCU** = Compteur n° 19

Les tableaux ci-dessous présentent la production maximale, le détail par site et la répartition des volumes produits le **23 juillet 2019, jour de pointe de la production en 2019** :

Production maximale (m³/j)				
	2016	2017	2018	Janv-sept 2019
Production moyenne journalière	22 172	22 079	22 422	23 820
Production maximale	42 510	37 190	38 342	38 069
Jour de pointe	19/07/2016	04/08/2017	03/08/2018	23/07/2019
Coefficient de pointe	1,9	1,7	1,7	1,6



Détail de la production maximale par site le 23 juillet 2019 (m³)	
Usine de la Nive	36 990
<i>dont refoulement Biarritz</i>	<i>18 020</i>
<i>dont refoulement Anglet</i>	<i>13 530</i>
<i>dont refoulement Bayonne</i>	<i>100</i>
<i>dont refoulement Curutchet</i>	<i>5 340</i>
Forage des Pontôts	0
Usine de la Barre	1 079
<b>Total</b>	<b>38 069</b>

Répartition de la production le 23 juillet 2019 (m³)	
BIARRITZ - ANGLET	24 617
BAYONNE	322
URA	8 173
BIDART	3 892
BOUCAU-TARNOS (ex SIAEP)	1 065
<b>Total</b>	<b>38 069</b>

La production maximale par site de production et la capacité utilisée sont les suivantes :

Production maximale par site de production (m³/j)				
Usine de la Nive	2016	2017	2018	Janv-sept 2019
Production maximale	42 510	37 190	36 650	36 990
% utilisé (capacité nominale : 56 000 m³/j)	76%	66%	65%	66%
Jour de pointe	19/07/2016	04/08/2017	03/08/2018	23/07/2019
Forage des Pontôts	2016	2017	2018	Janv-sept 2019
Production maximale	-	-	1 612	567
% utilisé (capacité nominale : 2 200 m³/j)	-	-	73%	26%
Jour de pointe	-	-	26/02/2018	22/05/2019
Usine de la Barre	2016	2017	2018	Janv-sept 2019
Production maximale	-	-	2 489	2 068
% utilisé (capacité nominale : 3 500 m³/j)	-	-	71%	59%
Jour de pointe	-	-	-	31/08/2019

### 3.1.3 Les volumes d'eau potable importés et exportés

Les volumes achetés et vendus en gros présentés dans les tableaux suivants sont des **volumes relatifs aux relevés d'exploitation**. L'évolution de ces dernières années est la suivante :

Volumes achetés (m³)					
	2016	2017	2018	Janv-sept 2019	N/N-1 (%) <sup>(1)</sup>
Dates des relevés d'exploitation	29/12/2015 29/12/2016	29/12/2016 29/12/2017	29/12/2017 28/12/2018	28/12/2018 30/09/2019	
Nombre de jours de relève	366	365	364	276	
Total des volumes achetés	1 915 866	1 939 110	1 950 013	1 456 235	- 1,5%

<sup>(1)</sup> Variation N/N-1 (%) calculée à partir des moyennes journalières

L'écart avec le volume d'eau annuel figurant dans la convention d'achat d'eau en gros au Sydec, soit 1 930 000 m³/an, est reporté d'une année sur l'autre.

Volumes vendus en gros (m³)					
	2016	2017	2018	Janv-sept 2019	N/N-1 (%) <sup>(1)</sup>
Dates des relevés d'exploitation	29/12/2015 29/12/2016	29/12/2016 29/12/2017	29/12/2017 28/12/2018	28/12/2018 30/09/2019	
Nombre de jours de relève	366	365	364	276	
Total des volumes vendus en gros	10 030 737	9 997 890	10 111 574	8 030 610	4,7%

<sup>(1)</sup> Variation N/N-1 (%) calculée à partir des moyennes journalières

Les volumes vendus en gros correspondent au total général des volumes produits et des volumes achetés.

Pour 2019, le détail mensuel des volumes achetés et la répartition des volumes vendus en gros jusqu'au 30 septembre 2019 sont les suivants :

Année 2019 Date des relevés d'exploitation (janvier à septembre)		Volumes achetés (m³)				
		Achats à Bayonne	Achats au SIBVA	Achats au SYDEC (débitmètre en sortie de l'usine d'Ondres)		Total
		Comptage Pontôts par Bayonne	Comptage St André / St Martin Sgx	Comptage SIAEP (sigma +)	Comptage SIAEP (sigma -)	
janv. 19	29/01/2019	0	0	169 711	0	169 711
févr. 19	27/02/2019	0	0	146 187	9	146 178
mars 19	29/03/2019	0	0	106 132	271	105 861
avr. 19	26/04/2019	0	0	143 093	0	143 093
mai 19	29/05/2019	0	0	163 108	242	162 866
juin 19	28/06/2019	0	0	168 705	0	168 705
juil. 19	30/07/2019	0	0	200 085	93	199 992
août 19	30/08/2019	0	0	192 021	85	191 936
sept. 19	30/09/2019	0	0	167 885	-8	167 893
Total		0	0	1 456 927	692	1 456 235

Année 2019 Date des relevés d'exploitation (janvier à septembre)		Volumes vendus en gros (m³)									
		BIARRITZ	ANGLET	BAYONNE	URA	BIDART	AGUR (Guéthary)	CAPB (Boucau)	SYDEC (Tarnos, Ondres, St Martin Sgnx)	SILCU	Total
janv. 19	29/01/2019	210 794	210 793	18 942	144 444	50 369	9 005	36 778	125 955	0	807 080
févr. 19	27/02/2019	196 087	196 087	11 006	131 341	40 521	7 590	32 143	110 081	713	725 569
mars 19	29/03/2019	209 615	209 615	10 763	130 075	49 355	9 080	34 271	117 370	819	770 963
avr. 19	26/04/2019	200 197	200 196	11 863	123 998	54 693	10 803	33 313	114 088	0	749 151
mai 19	29/05/2019	235 708	235 707	25 594	160 244	66 853	10 993	37 779	129 385		902 263
juin 19	28/06/2019	238 385	238 385	12 705	154 397	72 267	12 710	38 832	132 992		900 673
juil. 19	30/07/2019	301 896	301 896	16 940	194 777	99 717	182	46 798	160 272		1 122 478
août 19	30/08/2019	301 597	301 596	23 456	169 111	106 219	557	42 967	147 153		1 092 656
sept. 19	30/09/2019	85 383	525 312	46 718	56 533	76 623	2 532	37 669	129 007		959 777
Total		1 979 662	2 419 587	177 987	1 264 920	616 617	63 452	340 549	1 166 304	1 532	8 030 610

**Méthode de calcul appliquée pour la répartition des volumes vendus en gros**

**BIARRITZ-ANGLET** = répartition des m3 produits + Achats Bayonne + Compteur n° 38B

**BAYONNE** = répartition des m3 produits

**URA** = répartition des m3 produits

**BIDART** = répartition des m3 produits

**AGUR (GUÉTHARY)** = répartition des m3 produits

**BOUCAU-TARNOS (CAPB et SYDEC)** = répartition des m3 produits + Achats SIBVA + Achats SYDEC - Compteur n°38B

**SILCU** = répartition des m3 produits

Pour 2019, il a été appliqué respectivement :

- 45% et 55% pour la répartition des volumes vendus en gros à Biarritz et à Anglet ;
- 22,6% et 77,4% pour la répartition des volumes vendus en gros à la CAPB (Boucau) et au SYDEC (Tarnos, Ondres, St Martin de Seignanx).

## 3.2 La qualité de l'eau

Cette partie décrit les principes du contrôle de la qualité de l'eau ainsi que les résultats obtenus sur l'ensemble du processus de production et de distribution de l'eau potable.

		La Nive		La Barre Pontots		Total	
		2018	Janv-sept 2019	2018	Janv-sept 2019	2018	Janv-sept 2019
Nombre d'ANALYSES ARS	Physico chimiques	4 432	3 385	1 672	2 087	6 104	5 472
	Bactériologiques	181	136	61	62	242	198
Nombre d'ANALYSES SUEZ	Physico chimiques	708	687	291	97	999	784
	Bactériologiques	182	138	66	21	248	159
Nombre TOTAL d'ANALYSES*		5 503	4 346	2 090	2 267	7 593	6 613

Conformité sanitaire production :

Conformité aux limites de qualité	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Conformité aux références de qualité	99,69%	100,00%	100,00%	100,00%	99,83%	100,00%

\*paramètres analysés

### 3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

**"L'Eau consommée doit être propre à la consommation".**

(extrait du Code de la Santé Publique)

Pour satisfaire à cette exigence, la qualité de l'eau est appréciée par le suivi de différents éléments :

- La qualité microbiologique
- La qualité physico-chimique dont les pesticides et les métabolites
- La qualité organoleptique

**Deux niveaux de qualité sont à respecter pour l'eau potable :**

- **Les limites de qualité**, correspondent à la **conformité réglementaire**: pour différents paramètres bactériologiques (Entérocoques et Escherichia Coli,) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, ...), le Code de la Santé Publique fixe une valeur maximale. Un dépassement peut impliquer des restrictions de consommations et doit conduire à des solutions de mise en conformité de l'eau distribuée.
- **Les références de qualité**, correspondent à des **indicateurs établis à des fins de suivi des installations** de production, de distribution et d'évaluation des risques pour la santé des personnes. Ces valeurs du Code de la Santé Publique doivent être respectées en permanence mais concernent des paramètres bactériologiques (coliformes,...) ou physico-chimiques (turbidité, fer, goût, température...) sans incidence sanitaire reconnue. L'eau n'est pas considérée comme non-conforme du point de vue sanitaire lors d'un dépassement de ces références. Toutefois des dépassements récurrents doivent conduire à proposer des solutions permettant d'éliminer le problème ainsi mis en évidence.

**La maîtrise de la qualité de l'eau est assurée par un double contrôle :**

- **Le contrôle sanitaire, officiel et légal** exercé par le Préfet via l'ARS (Agence Régionale de Santé). Des prélèvements sont effectués sur tous les sites de production et en plusieurs points du réseau de distribution. Leurs analyses permettent de vérifier les qualités physique, chimique, organoleptique et bactériologique de l'eau, ainsi que la conformité des installations de production, de stockage et de distribution. Les données de ce contrôle permettent à l'administration d'établir le bilan annuel de la qualité de l'eau produite et distribuée. Celui-ci est adressé, associé à une facture, à tous les clients du service. La fréquence du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par les arrêtés du 11 janvier 2007 et du 21 janvier 2010. Quelques ajustements ont eu lieu depuis, comme dans les arrêtés du 24 décembre 2015 (sur le contenu des analyses types) et celui du 4 août 2017 (principalement pour le déclassement du baryum de « limite de qualité » en « référence de qualité ».
- **La surveillance de l'exploitant permet** de s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité de l'eau produite et distribuée. Les contrôles sont effectués à la sortie des usines mais aussi sur le parcours de l'eau jusqu'au compteur de l'abonné.

### 3.2.2 Le plan vigipirate

Sur l'ensemble des systèmes d'alimentation en eau potable délégués, l'exploitant a mis en application les mesures gouvernementales exigées par la dernière version du plan VIGIPIRATE datant de 2018. Les plus significatives sont :

- un dispositif de sur-chloration peut être activé garantissant une concentration de 0,3 mg/l de chlore libre au point de mise en distribution et 0,1 mg/l de chlore libre en tout point du réseau de distribution,
- la sécurisation et la surveillance des installations,
- le renforcement des mesures de sécurité des systèmes d'information,
- la sensibilisation du personnel à la sûreté.

La révision des dispositifs anti-intrusion et des dispositifs de chloration a été lancée et conduira potentiellement l'exploitant à faire des propositions d'améliorations.

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

### 3.2.3 La ressource

- **LE CONTROLE SANITAIRE - SURVEILLANCE DE L'EXPLOITANT : STATISTIQUES SUR LA CONFORMITE**

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés sur les parties physico-chimique et microbiologique de la ressource sont les suivants :



**Usine de la Nive (Janv-Sept 2019) :**

Statistiques sur la conformité en ressource							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	9	0	100,00%	28	0	100,00%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	9	0	100,00%	2 221	0	100,00%
Surveillance	Microbiologique	19	0	100,00%	38	0	100,00%
Surveillance	Physico-chimique	51	0	100,00%	145	0	100,00%

**Usines de la Barre et Pontots (Janv-Sept 2019):**

Statistiques sur la conformité en ressource							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	4	0	100,00%	12	0	100,00%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	4	0	100,00%	857	0	100,00%
Surveillance	Microbiologique	3	0	100,00%	6	0	100,00%
Surveillance	Physico-chimique	5	0	100,00%	45	0	100,00%

**Usine Nive/Barre/Pontots (Janv-Sept 2019) :**

Statistiques sur la conformité en ressource							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	13	0	100,00%	40	0	100,00%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	13	0	100,00%	3078	0	100,00%
Surveillance	Microbiologique	22	0	100,00%	44	0	100,00%
Surveillance	Physico-chimique	56	0	100,00%	190	0	100,00%

### 3.2.4 La production

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

Les statistiques sur la conformité des prélèvements réalisés sur les parties physico-chimique et microbiologique en production sont les suivants :

**Usine de la Nive (Janv-Sept 2019) :**

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nb	Nb HR	% Référence	Nb NC	% Conformité	Nb	Nb HR	% Référence	Nb NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	18	0	100,00%	0	100,00%	25	0	100,00%	0	100,00%
Bulletin	Physico-chimique	18	0	100,00%	0	100,00%	58	0	100,00%	0	100,00%
Paramètre	Microbiologique	108	0	100,00%	0	100,00%	100	0	100,00%	0	100,00%
Paramètre	Physico-chimique	1 164	0	100,00%	0	100,00%	542	0	100,00%	0	100,00%

Contrôle sanitaire : Pas de dépassements hors limites et hors références

Surveillance : Pas de dépassements hors limites et hors références

**Usines de la Barre et Pontots (Janv-Sept 2019):**

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nb	Nb HR	% Référence	Nb NC	% Conformité	Nb	Nb HR	% Référence	Nb NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	10	0	100,00%	0	100,00%	3	0	100,00%	0	100,00%
Bulletin	Physico-chimique	10	0	100,00%	0	100,00%	5	0	100,00%	0	100,00%
Paramètre	Microbiologique	50	0	100,00%	0	100,00%	15	0	100,00%	0	100,00%
Paramètre	Physico-chimique	1 230	0	100,00%	0	100,00%	52	0	100,00%	0	100,00%

Contrôle sanitaire : Pas de dépassements hors limites et hors références

Surveillance : Pas de dépassements hors limites et hors références

**Usine Nive/Barre/Pontots (Janv-Sept 2019) :**

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nb	Nb HR	% Référence	Nb NC	% Conformité	Nb	Nb HR	% Référence	Nb NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	28	0	100,00%	0	100,00%	28	0	100,00%	0	100,00%
Bulletin	Physico-chimique	28	0	100,00%	0	100,00%	63	0	100,00%	0	100,00%
Paramètre	Microbiologique	158	0	100,00%	0	100,00%	115	0	100,00%	0	100,00%
Paramètre	Physico-chimique	2394	0	100,00%	0	100,00%	594	0	100,00%	0	100,00%

Contrôle sanitaire : Pas de dépassements hors limites et hors références

Surveillance : Pas de dépassements hors limites et hors références

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

Pas de dépassements sur la période janv-sept 2019.

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

Ces deux indicateurs représentent les taux de conformité des prélèvements d'eau potable en production et en distribution d'eau vis-à-vis des limites de qualité d'eau imposées par le Code de la Santé Publique sur la physico-chimie et la microbiologie. Le calcul de ces indicateurs ne fait intervenir que des prélèvements incluant au moins un paramètre disposant d'une limite de qualité dans le Code de la Santé Publique. De plus, les prélèvements pris en compte sont uniquement ceux réalisés dans le cadre du contrôle sanitaire officiel réalisés par les Agences Régionales de Santé.

**Janvier -Septembre 2019 :**

Les indicateurs de performance sur la qualité de l'eau du décret du 2 mai 2007			
	Bulletin		
	Global (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	Non-conforme (paramètres avec une limite de qualité uniquement)	% Conformité
Microbiologique	28	0	100%
Physico-chimique	28	0	100%

L'usine de la Nive distribue une eau moyennement minéralisée, peu calcaire, la dureté (calcium + magnésium) moyenne est d'environ 10,9 °F avec une valeur minimum de 7,5 °F et maximum de 13,1 °F sur l'année 2019.

L'eau fournie par l'usine de la Nive est une eau à pH en moyenne de 8,1 (avec une valeur minimum de 7,2 et maximum de 8,8) et un titre alcalimétrique complet moyen d'environ 9,9°F (avec une valeur maximum de 15,8°F).

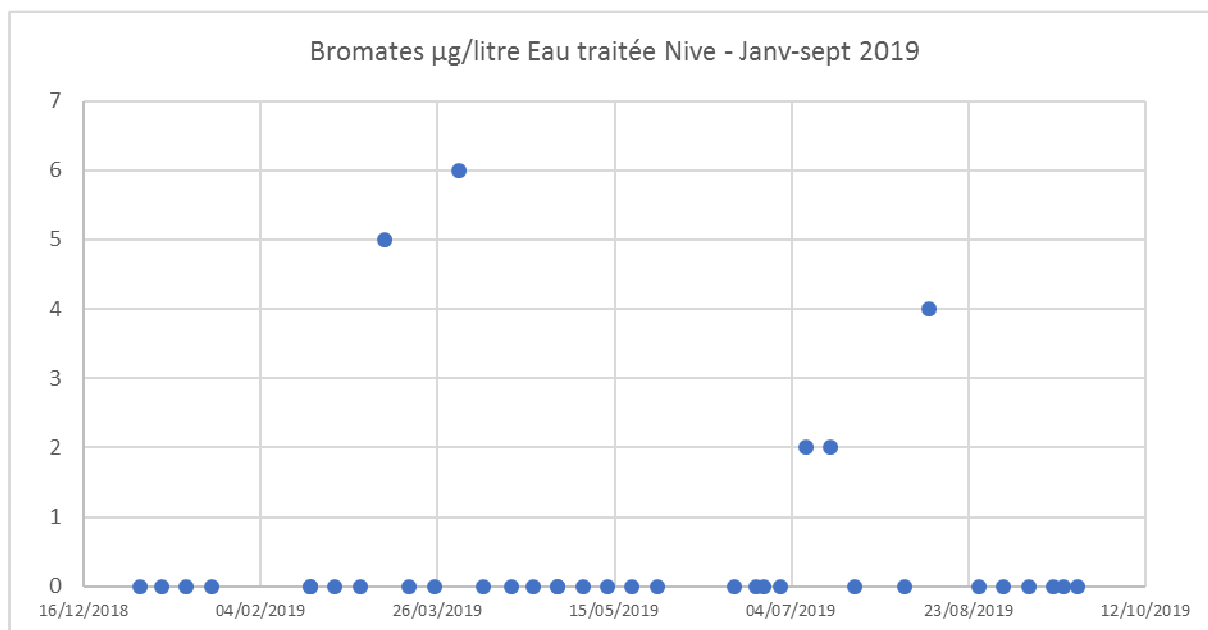
Cette eau, non agressive, présente peu de risque pour la dissolution du plomb.

**L'eau fournie par les usines de la Nive, Barre et Pontots est une eau de bonne qualité physico-chimique et bactériologique. Toutes les analyses de pesticides et de nitrates sont conformes au code de la santé publique relatif aux eaux destinées à la consommation humaine.**

### **Bromates :**

Un suivi de la présence de bromures dans l'eau brute et des bromates dans l'eau traitée par l'usine de la Nive est mis en œuvre.

Toutes les mesures réalisées sur la période janv-sept 2019 sur le paramètre Bromates, soit 36 prélèvements, ne révèlent pas de dépassements de limites de qualité (pour rappel la limite de qualité est de 10 µg/litre)



**Aluminium :**

Concernant l'aluminium, l'eau traitée par l'usine de la Nive est bien en dessous de la référence de qualité qui est de 0,2 mg/l.

De janvier à Septembre 2019 :

Eau brute		27 analyses
<b>ALUMINIUM</b> (mg/l)	Moyenne	0,06
	Maximum	0,66
	Minimum	0,0

Eau décantée		18 analyses
<b>ALUMINIUM</b> (mg/l)	Moyenne	0,17
	Maximum	0,35
	Minimum	0,11

Eau traitée		22 analyses
<b>ALUMINIUM</b> (mg/l)	Moyenne	0,05
	Maximum	0,11
	Minimum	0,0

**Suivi de la qualité de l'eau distribuée par l'usine d'Ondres :**

Une surveillance de la qualité de l'eau délivrée par l'usine d'Ondres est mise en place conformément aux dispositions contractuelles.

Tous les paramètres mesurés sont conformes tant sur le plan bactériologique que physicochimique.

Sur la période janv-sept 2019 :

Nombre paramètres analysés	Microbiologie	Physico-chimie	Total général
21-janv	5	30	30
15-avr	6	8	29
13-mai		12	12
2-3 sept	5	34	29
<b>Total général</b>	<b>16</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

### 3.3 Le bilan d'exploitation

Cette partie détaille des aspects tels que les consommations électriques et de réactifs, le nettoyage de réservoirs, les contrôles réglementaires effectués ainsi que différents aspects liés aux interventions réalisées au cours de l'année écoulée.

#### 3.3.1 La consommation électrique

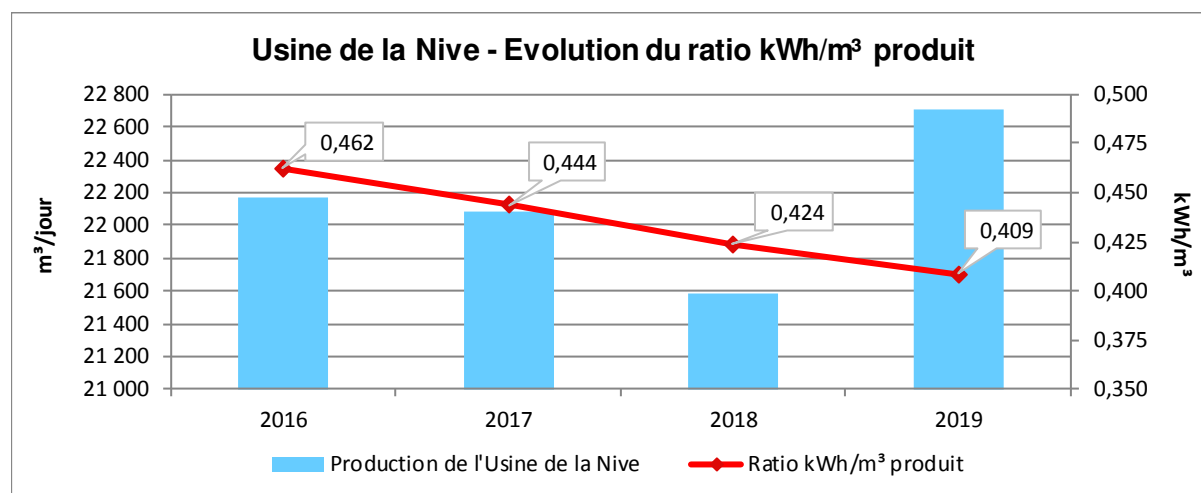
Les consommations électriques des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

La consommation d'énergie électrique relevée (kWh)					
Site	2016	2017	2018	Janv-sept 2019	N/N-1 (%) <sup>(1)</sup>
Dates des relevés d'exploitation	29/12/2015 29/12/2016	29/12/2016 29/12/2017	29/12/2017 28/12/2018	28/12/2018 30/09/2019	
Nombre de jours de relève	366	365	364	276	
Forage des Pontôts			37 593	12 503	- 56,1%
Forage F10 bis La Barre			24 656	34 628	85,2%
Forage F5 La Barre			1 860	7 123	405,1%
Usine de la Barre			111 148	129 393	53,5%
Usine de la Nive	3 753 007	3 574 436	3 331 438	2 561 837	1,4%
Exhaure de la Nive	885 264	855 763	861 689	686 462	5,1%
Total	4 638 271	4 430 199	4 368 384	3 431 946	3,6%

<sup>(1)</sup> Variations N/N-1 calculées à partir des moyennes journalières

**Les données sur les sites de la Barre et des Pontôts ne sont mentionnées qu'à partir de l'année 2018.**

En 2019, la hausse de la consommation électrique de l'Usine de la Nive (+1,4% par rapport en 2018) a été moins importante que la hausse des volumes produits (+5,2%), ce qui a permis une amélioration du ratio kWh/m<sup>3</sup> produit.



Le détail mensuel jusqu'au 30 septembre 2019 des consommations d'énergie de l'Exhaure de la Nive et des sites de production est présenté ci-dessous :



Détail de la consommation d'énergie de janvier à septembre 2019 (kWh)				
Mois	Exhaure de la Nive	Usine de la Nive	Forage des Pontôts	Usine de la Barre
JANVIER	66 215	257 707	4 954	4 778
FÉVRIER	59 276	238 307	89	5 852
MARS	65 865	264 816	67	15 079
AVRIL	60 813	241 332	38	15 543
MAI	77 063	290 902	1 605	11 463
JUIN	75 795	279 224	2 949	17 130
JUILLET	104 472	353 091	220	15 290
AOÛT	98 491	340 226	78	18 237
SEPTEMBRE	78 472	296 232	2 503	26 021
Total	686 462	2 561 837	12 503	129 393

### 3.3.2 La consommation de produits de traitement

Les consommations en produits de traitement des principales installations ou sites exploités dans le cadre du contrat sont :

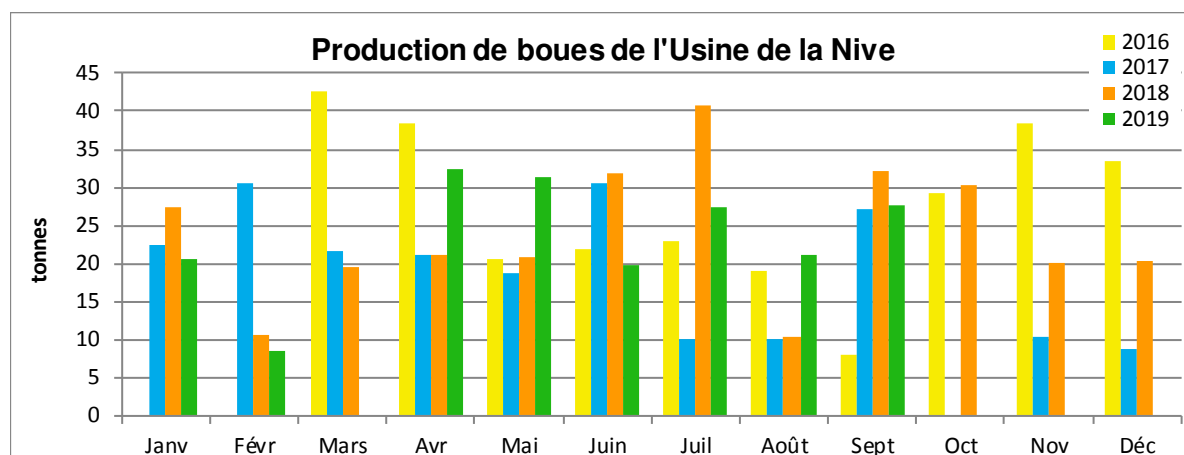
La consommation de produits de traitement (kg)					
Site	Réactifs	2016	2017	2018	2019 (fin sept)
Usine de la Nive (traitement de l'eau)	Coagulant / Flocculant	244 574	231 590	291 070	176 528
	Soude	195 980	212 000	227 380	164 860
	Chlore	5 635	5 439	4 704	4 018
	Charbon actif	671	160	1 980	790
	Chaux	12 940	8 000	2 060	300
	CO2	54 986	61 146	70 130	46 000
Usine de la Nive (traitement des boues)	Chaux	38 740	42 680	52 980	31 940
	Polymères	925	800	775	325
Forage des Pontôts	Javel			984	612
Usine de la Barre	Chlore			98	196

**Les données sur les sites de la Barre et des Pontôts ne sont mentionnées qu'à partir de l'année 2018.**

L'évolution de la production de boues de l'Usine de la Nive jusqu'au 30 septembre 2019 est la suivante :

Production de boues de l'Usine de la Nive (tonnes)					
	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
JANVIER	0,00	22,48	27,42	20,68	- 24,6%
FÉVRIER	0,00	30,60	10,64	8,44	- 20,7%
MARS	42,54	21,66	19,44	0,00	- 100,0%
AVRIL	38,48	21,02	21,10	32,30	53,1%
MAI	20,58	18,66	20,70	31,26	51,0%
JUIN	21,82	30,54	31,90	19,68	- 38,3%

Production de boues de l'Usine de la Nive (tonnes)					
	2016	2017	2018	2019	N/N-1 (%)
JUILLET	22,82	10,16	40,68	27,28	- 32,9%
AOÛT	18,94	10,08	10,20	20,98	105,7%
SEPTEMBRE	7,86	27,02	32,18	27,70	- 13,9%
OCTOBRE	29,32	0,00	30,22		-
NOVEMBRE	38,36	10,38	19,92		-
DÉCEMBRE	33,30	8,86	20,30		-
Total	274,02	211,46	284,70	188,32	-



La baisse de production de boues en 2017 est liée à un arrêt de filière pendant les mois d'octobre, novembre, avec une baisse de production pendant plusieurs mois, liée à plusieurs pannes consécutives en juillet, août et décembre.

### 3.3.3 Le nettoyage des réservoirs

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

Détail des nettoyages des bâches et réservoirs sur les installations			
Ouvrages de l'usine de la Nive	Nombre	Volume (m³)	Date réalisation
Bâche rectangulaire	1	2 500	05/11/2019
Bâche circulaire	1	2 500	12/06/2019
Réservoir 1	1	8 500	11/04/2019
Réservoir 2	1	12 500	21/06/2019
Réservoir 3	1	7 000	10/05/2019
Décanteur Nive 1	1	600	03/05/2019
Décanteur Nive 2	1	600	11/10/2019
Décanteur Nive 3	1	625	07/11/2019

Ouvrages de l'usine de la Barre	Nombre	Volume (m³)	Date réalisation
Lavage bêche déferrisation	1		03/06/2019
Lavage bêche eau traitée	1		29/10/2019

Les procédures de nettoyage et de désinfection des installations d'eau destinée à la consommation humaine comprennent nécessairement les deux étapes principales suivantes : d'abord une phase de nettoyage mécanique (brossage, raclage.), puis une phase de désinfection au cours de laquelle est appliquée sur les parois du réservoir une solution désinfectante autorisée par le Ministère chargé de la Santé, après avis favorable du Conseil Supérieur d'Hygiène Publique de France.

Après un temps de contact suffisant, le rinçage assure l'élimination totale des produits utilisés.

### 3.3.4 Les autres interventions sur les installations

Mis à part les nettoyages de réservoirs et les contrôles réglementaires qui ont été détaillés ci-avant, de nombreuses autres tâches d'exploitation ou de maintenance ont été effectuées au cours de l'exercice sur les sites ou installations. La synthèse est la suivante :

Les autres interventions sur les installations					
Commune	Site	Tâches d'exploitation	Tâches de maintenance préventive	Tâches de maintenance corrective	Total
ANGLET	Aire de stockage de l'Usine de la Nive	8	-	3	11
ANGLET	Comptage Anglet Maignon	18	-	-	18
ANGLET	Comptage Pontôts Adour	9	-	3	12
ANGLET	Forage des Pontôts	305	8	14	327
ANGLET	Forage F10 bis La Barre	63	4	4	71
ANGLET	Forage F5 La Barre	58	5	3	66
ANGLET	Forage F7 bis La Barre	39	2	6	47
ANGLET	Usine de la Barre	583	14	23	620
ANGLET	Usine de la Nive	7 101	208	99	7 408
BAYONNE	Comptage Bayonne - Les Pontôts	12	-	-	12
BOUCAU	Comptage Boucau - St Bernard	9	-	-	9
LABENNE	Comptage Labenne RN10	8	-	-	8
LOUHOSSOA	Pluviomètre Château d'eau Galharria	-	-	1	1
ONDRES	Comptage d'achat d'eau Usine d'Ondres	9	-	-	9
SAINT-MARTIN-DE-SEIGNANX	Comptage St André de Sx - St Martin de Sx	18	-	-	18
TARNOS	Comptage Tarnos - Laharie	20	-	1	21
USTARITZ	Exhaure de la Nive	1 055	78	21	1 154

## SYNTHESE DES PRINCIPALES INTERVENTIONS JANVIER- SEPTEMBRE 2019

Les principales opérations engagées en 2019 sont :

Travaux d'entretien, de maintenance et de renouvellement - 2019		
Date	Site	Actions
Janvier	Usine Nive	Dépannage injection de chaux
	Usine Nive	Modification des automatismes Traitement
Février	Forage Pontots	Dépannage circuit injection javel
	La Barre	Remplacement sonde de niveau forage F7bis
	La Barre	Rajout d'une antenne pour fiabiliser la communication GSM
	Usine Nive	Modifications et essais automatismes Pompages Biarritz, Anglet, Bayonne
	Usine Nive	Maintenance de la pompe P3 de refoulement vers le réseau de Biarritz suite à des vibrations
	Usine Nive	Maintenances des pompages de refoulement Curutchet
	Usine Nive	Remplacement sonde de niveau forage F7bis
	Usine Nive	Remplacement vessie poronal Filtre 9 et dépannage électrovanne avant mise en service
Mars	Exhaure Nive	Réparation sonde hydrocarbure
	Exhaure Nive	Maintenances Pompages Exhaure
	Usine Nive	Modifications et essais automatismes Pompages Curutchet
Avril	Forage Pontots	Démontage et levage du forage pour dépannage
	La Barre	Démontage du clapet forage F7
	Usine Nive	Maintenance des pompes de refoulement 28000
	Usine Nive	Vidange et nettoyage de la cuve de réserve de fioul du Groupe Electrogène
	Usine Nive	Débouchage du dosage de chaux filière boue
	Usine Nive	Dépannage de l'inverseur de bouteilles de chlore
	Usine Nive	Dépannage vanne sécurité Retour 28000
	Usine Nive	Nettoyage cuve 1 coagulant et remise en service
Mai	La Barre	Réparation d'une fuite sur canne d'injection de chlore, remplacement du collier de prise en charge et remise en service
	Exhaure Nive	Nettoyage prise d'eau
	Usine Nive	Nettoyage décanteur 1
	Usine Nive	Nettoyage réservoir 3 - 28000
	Usine Nive	Nettoyage cuve 3 coagulant et remise en service
Juin	Exhaure Nive	Remplacement vide cave
	Exhaure Nive	Réglage des seuils des bâches de relevage et refoulement, essais de mise en service
	Usine Nive	Réparation fuite CO2 nécessitant une vidange complète de la cuve
	Usine Nive	Curage du réseau de canalisation de chaux
Juillet	Exhaure Nive	Contrôle des presses étoupes sur les pompes de refoulement et changement des tresses
	Usine Nive	Dépannage suite à un défaut d'isolement provoqué par un ventilateur TGBT
	Usine Nive	Remplacement d'une sonde de niveau au réservoirs 28000

	Usine Nive	Remplacement d'une conduite d'eau motrice de la chloration suite à des casses répétées
	Usine Nive	Dépannage de la vanne d'injection de CO2
Août	La Barre	Renouvellement du clapet anti retour de la pompe de lavage
	La Barre	Démontage et entretien hydroéjecteur chloration
	Exhaure Nive	Renouvellement de la sonde hydrocarbure
	Usine Nive	Maintenance du clapet du compresseur de l'antibélier du pompage de refoulement Anglet
	Usine Nive	Démontage et entretien de la vis doseuse de chaux et remplacement du fourreau
Septembre	Usine Nive	Maintenance Moteur Pompe 1 refoulement Biarritz - Resserrage boîte à borne
	Usine Nive	Dépannage compresseur du circuit d'air des filtres - Remplacement des bornes du coffret du compresseur
	Usine Nive	Nettoyage cuve de mesure de l'analyseur de chlore
	Usine Nive	Réparation canalisation de refoulement de la pompe de transfert de coagulant
	Usine Nive	Travaux de peinture - Local d'arrivée d'eau brute

➤ **Contrôles :**

- Analyses vibratoires sur tous les groupes de pompage.
- Contrôle thermique des armoires électriques par infrarouge ;
- Contrôle par Bureau APAVE des installations électriques ;

- **Renouvellement des ballons anti-béliers sur la canalisation de refoulement d'Anglet**



*Ballons anti-bélier existants sur refoulement Anglet à renouveler*

Ce projet consiste à remplacer les deux ballons existants 2x9 m<sup>3</sup> par deux ballons 2x5 m<sup>3</sup>. Les ballons ont été approvisionnés en 2018. L'installation de ces ballons anti-bélier était initialement programmée en mai 2019.

Mais cette opération a été reportée car pour plus de sécurité il a été proposé à la CAPB de procéder au préalable au renouvellement de vannes situées sur la conduite principale de refoulement vers le réseau d'Anglet. Ce renouvellement de vannes sera réalisé en janv-fev 2020 après le transfert des conduites dans le périmètre du contrat DSP d'Anglet.

La dépense engagée pour la fourniture et la pose de ces ballons est intégrée dans le compte de renouvellement du contrat DSP Production.

- **Travaux de refonte des automatismes de l'usine de la Nive**

En 2019, les travaux de refonte des automatismes initiés en 2018 ont été clôturés. Les principales modifications réalisées sont les suivantes :

***Modifications des automatismes du TRAITEMENT de l'usine de la Nive :***

**CHLORE**

Mise en place de 3 modes de fonctionnement possibles :

- NORMAL avec vanne régulante et dosage automatique en mg/l selon débit
- NORMAL avec vannes tout ou rien et dosage automatique en mg/l selon débit
- SECOURS avec vannes tout ou rien et dosage en g/h sans débit

**COAGULANT**

Mise en place de 2 modes de fonctionnement possibles :

- NORMAL avec injection selon débit de l'exhaure et selon une gamme de turbidité  
Possibilité de choisir entre le turbidimètre de l'exhaure ou le turbidimètre de l'usine.
- SECOURS avec choix manuel de la dose d'injection



#### DECANTATION

Mise en place de 2 modes de fonctionnement possibles :

- NORMAL avec extractions selon 4 plages de turbidité  
Possibilité de choisir entre le turbidimètre de l'exhaure ou le turbidimètre de l'usine.
- SECOURS avec choix manuel des extractions en cas de panne du turbidimètre

#### CAG

Mise en place de 2 modes de fonctionnement possibles :

- NORMAL avec asservissement à l'UV mètre
- SECOURS en cas de panne de l'UV mètre

#### **Modifications des automatismes des pompages de l'usine de la Nive :**

##### POMPAGES – BAYONNE

Modification du pompage avec :

- Permutation automatique des pompes
- Démarrage automatique selon niveau
- Ajout d'un débit sanitaire
- Ajout d'un secours par plage horaire en cas de perte de communication avec MARRACQ
- Ajout d'un « prêt à démarrer » pour faciliter le diagnostic de non démarrage

##### POMPAGES – BIARRITZ

Modification du pompage avec :

- Permutation automatique des pompes
- Démarrage automatique selon niveau
- Ajout de seuils Jour Nuit
- Ajout d'un secours par plage horaire en cas de perte de communication avec POUTCHINOTS
- Ajout d'un « prêt à démarrer » pour faciliter le diagnostic de non démarrage

##### POMPAGES – CURUTCHET

Modification du pompage avec :

- Ajout d'un secours par plage horaire en cas de perte de communication avec CURUTCHET

#### **Modifications des automatismes des réservoirs 28000 de l'usine de la Nive :**

##### POMPAGE

Refonte entière du programme pour simplification avec :

- Permutation automatique des pompes
- Marche selon tranche horaire et niveau
- Fonction anti trop plein pour bache rectangulaire
- Ajout d'un « prêt à démarrer » pour faciliter le diagnostic de non démarrage

##### VANNE REGULATION

Refonte entière du programme pour simplification avec :

- Marche selon tranche horaire et niveau
- Choix du % d'ouverture
- Ajout d'un « prêt à démarrer » pour faciliter le diagnostic de non ouverture

##### VANNE SECURITE

Refonte entière du programme pour simplification avec :

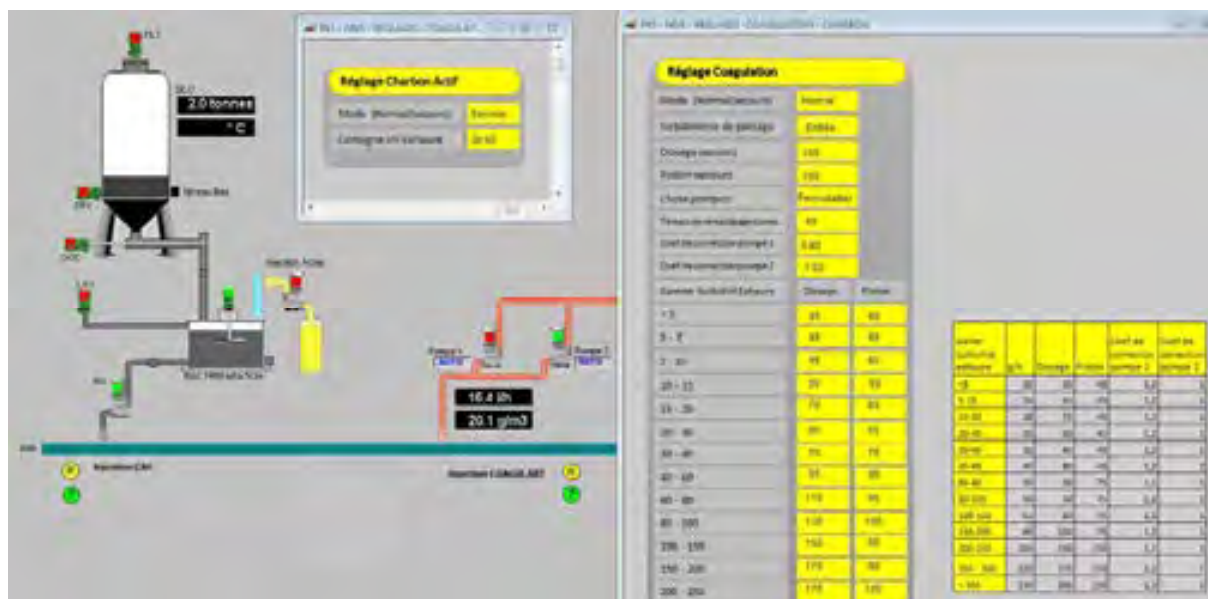
- Fermeture automatique selon niveau
- Ajout d'un « prêt à démarrer » pour faciliter le diagnostic de non ouverture

#### **Modifications des automatismes de l'EXHAURE de l'usine de la Nive :**

##### POMPAGE

Refonte du programme avec :





Exemple de vue Topkapi avec réglages en automatique du traitement - coagulation

### **Remplacement des vannes d'aspiration des pompes de refoulement vers les réservoirs 28000**

Les travaux consistent à remplacer les vannes à opercule existantes DN500 difficilement manoeuvrables par des vannes robinet paillon PN10 plus adaptées.

Cette opération, initialement prévue avant l'été 2019, a dû être reportée pour un problème d'approvisionnement de vannes (PN non adapté). Les dépenses liées à cette opération sont intégrées sur le compte de renouvellement du contrat DSP à échéance 30/09/2019.

### **Pompages- Hydraulique**

Au 1<sup>er</sup> semestre 2019, plusieurs opérations de diagnostic et de renouvellement partiel des pompages ont eu lieu sur le périmètre du contrat.

Les pompes ayant fait l'objet d'un renouvellement partiel significatif à cette occasion sont :

- Usine Nive
- Pompe refoulement Biarritz P3
- Pompe refoulement Curutchet P1

Le tableau ci-après résume l'état des pompages, l'historique des maintenances et renouvellements réalisés ainsi que les préconisations pour le futur.

## Exhaure Nive :

Libellé	Date d'installation/ renouvellement	Historique Maintenance Renouvellement Partiel	Proposition Travaux Court/Moyen terme
<b>Groupe d'exhaure n°1 Refoulement</b> Peme Gourdin	<b>2017</b> Neuf	Maintenance effectuée en avril 2018 et mars 2019 portant sur : - Analyse vibratoire et température - Relevé données électriques - Contrôle lignage - Graissage - Contrôle visserie - Fuite presse étoupe relevée et traitée	<b>Pas de renouvellement Groupe Neuf</b> Révision annuelle, mesures vibratoires
<b>Groupe d'exhaure n°2 Refoulement</b> Peme Gourdin	<b>2015</b> Neuf	Maintenance effectuée en avril 2018 et mars 2019 portant sur : - Analyse vibratoire et température - Relevé données électriques - Contrôle lignage - Graissage - Contrôle visserie - Fuite presse étoupe relevée et traitée	<b>Pas de renouvellement Groupe Neuf</b> Révision annuelle, mesures vibratoires
<b>Groupe d'exhaure n°3 Refoulement</b> Dresser SP17200331-01	<b>Réhabilitation 2011/2012</b>	2011 : Réhabilitation hydraulique Maintenance effectuée en avril 2018 et mars 2019 portant sur : - Analyse vibratoire et température - Relevé données électriques - Contrôle lignage - Graissage - Contrôle visserie	<b>Renouvellement complet</b>  Pompe multicellulaire verticale à ligne d'arbre + Moteur IE4 de 200 kW (Caractéristiques identiques aux pompes 1 et 2)
<b>Pompe 4 Secours refoulement</b>  Sulzer	2008	Pas de réhabilitation réalisée récemment	<b>Renouvellement partiel</b> Renouvellement GM , roulements, joints avec expertise complète de l'usure des pièces hydrauliques (Bagues, roues, volutes)
<b>Pompes 1, 2 et 3 relevage exhaure</b>  Sulzer	2008	Pas de réhabilitation réalisée récemment	<b>Renouvellement partiel</b> Renouvellement GM , roulements, joints avec expertise complète de l'usure des pièces hydrauliques (Bagues, roues, volutes) En fonction des maintenances à venir, un renouvellement complet sera éventuellement à programmer

## Usine Nive :

Libellé	Date d'installation renouvellement	Historique Maintenance et renouvellement Partiel	Proposition Travaux Court/Moyen terme
Pompe 1 Reprise 28k  Oméga 350/360	<b>Réhabilitation 2015</b> (paliers)	Maintenance effectuée en avril 2018 et mars 2019 portant sur : - Analyse vibratoire et température - Relevé données électriques - Contrôle lignage - Graissage - Contrôle visserie	<b>Renouvellement partiel</b> Recharge Volute, Bagues, Roues Roulements
Pompe 2 Reprise 28k  Oméga 350/360	<b>Réhabilitation 2019</b>	Maintenance effectuée en avril 2018 portant sur : - Analyse vibratoire et température - Relevé données électriques - Contrôle lignage - Graissage - Contrôle visserie Réhabilitation partielle réalisée en mars 2019 en atelier KSB	<b>pas de renouvellement</b>  Réhabilitation partielle initialement programmée 2019, reportée dans l'attente du remplacement des vannes d'aspiration
Pompe 3 Reprise 28k  Oméga 350/360	<b>2008</b>	Maintenance effectuée en avril 2018 et mars 2019 portant sur : - Analyse vibratoire et température - Relevé données électriques - Contrôle lignage - Graissage - Contrôle visserie	<b>Renouvellement partiel</b>  Recharge Volute, Bagues, Roues Roulements
Pompe 1 alimentation Bayonne	<b>1988</b>	Pas de réhabilitation réalisée récemment	<b>Renouvellement complet</b>
Pompe 2 alimentation Bayonne	<b>2008</b>	Pompe en tube. Pas de réhabilitation réalisée récemment	<b>Renouvellement partiel</b>
Pompe 3 alimentation Bayonne	<b>2008</b>	Pompe en tube. Pas de réhabilitation réalisée récemment	<b>Renouvellement partiel</b>
Pompe 1 alimentation Biarritz / Anglet  300INNY	<b>Réhabilitation 2011 /2016 /2017</b>	Maintenance effectuée en avril 2018 et mars 2019 portant sur : - Analyse vibratoire et température - Relevé données électriques - Contrôle lignage - Contrôle des cardans - Graissage - Remplacement tuyauterie garniture - Contrôle visserie	<b>Renouvellement partiel</b> Roues, bagues, volutes; roulements Rééquilibrage cardan suite à révision annuelle
Pompes 2 d'alimentation Biarritz / Anglet  300LNNV	<b>Réhabilitation 2011 /2015 /2017</b>	Maintenance effectuée en avril 2018 et mars 2019 portant sur : - Analyse vibratoire et température - Relevé données électriques - Contrôle lignage - Contrôle des cardans - Graissage - Contrôle visserie Constat 2018 : Légère cavitation	<b>Renouvellement partiel</b> Roues, bagues, volutes; roulements Rééquilibrage cardan suite à révision annuelle
Pompes 3 d'alimentation Biarritz / Anglet  300LNNV	<b>Réhabilitation 2011 /2015 /2016</b>	Maintenance effectuée en avril 2018 portant sur : - Analyse vibratoire et température - Relevé données électriques - Contrôle lignage - Contrôle des cardans - Graissage - Vibration constatée Maintenance réalisée en mars 2019 - Réhabilitation pompe en atelier KSB Rééquilibrage du cardan de la pompe 3 en mai 2019	<b>Renouvellement partiel</b>

Pompe 1 Curuchet MTCV150/3	2005	Maintenance effectuée en avril 2018 et mars 2019 portant sur : - Analyse vibratoire et température - Relevé données électriques - Contrôle lignage - Graissage - Contrôle visserie Constat 2018 : Pompe grippée et bruit de roulement	<b>Renouvellement partiel</b>  Garnitures clavettes, etc ... suite à révision annuelle
Pompe 2 Curuchet MTCV150/3	2005	Maintenance effectuée en avril 2018 portant sur : - Analyse vibratoire et température - Relevé données électriques - Contrôle lignage - Graissage - Contrôle visserie Constat 2018 : Pompe grippée et bruit de roulement Réhabilitation en atelier KSB en avril 2019 : Changement arbre et clavettes	
Pompe P3 Curuchet MTCV150/3	2009	Maintenance effectuée en avril 2018 et mars 2019 portant sur : - Analyse vibratoire et température - Relevé données électriques - Contrôle lignage - Graissage - Contrôle visserie	
Pompe P4 Curuchet MTCV150/3	2009	Maintenance effectuée en avril 2018 et mars 2019 portant sur : - Analyse vibratoire et température - Relevé données électriques - Contrôle lignage - Graissage - Contrôle visserie Constat 2018 : Casse sur V-Ring	

#### La Barre / Pontots :

Libellé	Date d'installation/ renouvellement	Historique Maintenance Renouvellement Partiel	Proposition Travaux Court/Moyen terme
Pompe Forage F2 bis	2016		<b>Pas de renouvellement</b> Pompe récente
Pompe 1 Etanorm 100-80-250		Maintenance effectuée en avril 2018 portant sur : - Analyse vibratoire et température - Relevé données électriques - Contrôle lignage - Graissage - Contrôle visserie - Fuite presse étoupe relevée et traitée	<b>Renouvellement complet</b>
Pompe 2 Etanorm 100-80-250	2013	Maintenance effectuée en avril 2018 portant sur : - Analyse vibratoire et température - Relevé données électriques - Contrôle lignage - Graissage - Contrôle visserie - Fuite presse étoupe relevée et traitée	<b>Pas de renouvellement</b>
Pompe 3 Guinard	1997	Renouvellement en 2019-2020	<b>Pas de renouvellement</b>
Pompe Forage F10 bis La Barre		Mesure intensité /Isolement en préventif	<b>Renouvellement complet</b>
Pompe F5 La Barre	2011	Mesure intensité /Isolement en préventif	<b>Pas de renouvellement</b> Pompe récente
Pompe Forage F7 La Barre	2007	Mesure intensité /Isolement en préventif	<b>Pas de renouvellement</b> Pompe récente
Pompe forage Pontots	2016		<b>Pas de renouvellement</b> Pompe récente



## BILAN ASTREINTE JANVIER- SEPTEMBRE 2019

### Interventions en astreinte USINE DE LA NIVE

	Nombre de sorties	Nombre d'heures	Taux de gravité <sup>(1)</sup>
Janvier	3	6,23	2,08
Février	4	4,75	1,19
Mars	1	1,00	1,00
Avril	2	2,50	1,25
Mai	2	2,25	1,13
Juin	1	1,00	1,00
Juillet	4	31,48	7,87
Août	1	0,98	0,98
Septembre	4	4,50	1,13
Janv-sept 2019	22	54,70	2,49

<sup>(1)</sup> Le taux de gravité est le rapport entre le nombre d'heures effectuées et le nombre de sorties ; plus le résultat est important plus l'intervention est conséquente et nécessite des moyens d'intervention rapide.

### Interventions en astreinte EXHAURE DE LA NIVE

	Nombre de sorties	Nombre d'heures	Taux de gravité <sup>(1)</sup>
Janvier	0	0,00	
Février	0	0,00	
Mars	1	1,25	1,25
Avril	0	0,00	
Mai	0	0,00	
Juin	0	0,00	
Juillet	2	4,25	2,13
Août	0	0,00	
Septembre	0	0,00	
Janv-sept 2019	3	5,50	1,83

<sup>(1)</sup> Le taux de gravité est le rapport entre le nombre d'heures effectuées et le nombre de sorties ; plus le résultat est important plus l'intervention est conséquente et nécessite des moyens d'intervention rapide.

**Interventions en astreinte La BARRE / PONTOTS**

	Nombre de sorties	Nombre d'heures	Taux de gravité <sup>(1)</sup>
Janvier	0	0,00	
Février	0	0,00	
Mars	0	0,00	
Avril	0	0,00	
Mai	0	0,00	
Juin	0	0,00	
Juillet	0	0,00	
Août	1	1,00	1,00
Septembre	0	0,00	
<b>Janv-sept 2019</b>	<b>1</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>

<sup>(1)</sup> Le taux de gravité est le rapport entre le nombre d'heures effectuées et le nombre de sorties ; plus le résultat est important plus l'intervention est conséquente et nécessite des moyens d'intervention rapide.

**Interventions en astreinte USINE DE LA NIVE /EXHAURE NIVE / La BARRE / PONTOTS**

	Nombre de sorties	Nombre d'heures	Taux de gravité <sup>(1)</sup>
Janvier	3	6,23	2,08
Février	4	4,75	1,19
Mars	2	2,25	1,13
Avril	2	2,50	1,25
Mai	2	2,25	1,13
Juin	1	1,00	1,00
Juillet	6	35,73	5,96
Août	2	1,98	0,99
Septembre	4	4,50	1,13
<b>Janv-sept 2019</b>	<b>26</b>	<b>61,20</b>	<b>2,35</b>

<sup>(1)</sup> Le taux de gravité est le rapport entre le nombre d'heures effectuées et le nombre de sorties ; plus le résultat est important plus l'intervention est conséquente et nécessite des moyens d'intervention rapide.

## 3.4 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.

### 3.4.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle



#### Eau France

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

- 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 partager de l'information et une meilleure maîtrise des données nécessaires à la satisfaction client ;
- de vous faire bénéficier d'un système modulaire et évolutif capable d'intégrer les évolutions futures des services publics d'eau et d'assainissement.

### 3.4.2 Le nombre d'abonnements

La comptabilisation du nombre de clients eau collectif a été modifiée en 2019

Avant 2019, le nombre de clients total comptabilisait le nombre de clients actifs ainsi que le nombre de logements vacants.

Désormais, le nombre de clients eau correspond au nombre de comptes clients avec l'élément de facturation « consommation eau actifs » hors logements vacants au 31/12/N.

Nombre d'abonnés L'EAU D'ICI			
Désignation	2018	2019	N/N-1 (%)
Abonnés domestiques et assimilés	77 534	75 299	- 2,9%
Autres abonnements	213	210	- 1,4%
Total	77 747	75 059	- 3%

Nombre d'abonnés	
BIARRITZ	2019
Abonnés domestiques et assimilés	19 781
Autres abonnements	70
Total	19 851

Nombre d'abonnés	
ANGLET	2019
Abonnés domestiques et assimilés	22 483
Autres abonnements	27
Total	22 870

Nombre d'abonnés	
BIDART	2019
Abonnés domestiques et assimilés	4 889
Autres abonnements	23
Total	5 012

Nombre d'abonnés	
GUETHARY	2019
Abonnés domestiques et assimilés	1 175
Autres abonnements	0
Total	1 175

A noter que pour la commune de GUETHARY le nombre de clients est arrêté au 30/04/2019 (date de fin du contrat DSP Suez).

Nombre d'abonnés	
URA	2019
Abonnés domestiques et assimilés	26 511
Autres abonnements	90
Total	26 601

Vous trouverez ci-après la proportion de logements vacants au 31/12/N.

Communes	% de logement vacant
ANGLET	3,90
BIARRITZ	4,91
AHETZE	4,31
ARBONNE	4,68
ARCANGUES	3,21
BASSUSSARRY	2,90
BIDART	3,66
BRISCOUS	3,54
CAMBO LES BAINS	4,45
HALSOU	5,17
HASPARREN	1,80
ITXASSOU	3,08
JATXOU	4,01
LAHONCE	3,04
LARRESSORE	5,37
MOUGUERRE	2,98
ST PIERRE D IRUBE	3,56
URCUIT	4,17
URT	3,29
USTARITZ	4,96
VILLEFRANQUE	3,08

### 3.4.3 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Réclamations	Biarritz	Anglet	Bidart	Guéthary	URA
RECLAMATIONS GESTION CLIENTELE	396	929	109	46	1136
RECLAMATIONS TECHNIQUES (EAU)	214	219	70	8	530
TOTAL 2019	610	1148	179	54	1666
TOTAL 2018	785	1284	193	62	1602
TOTAL 2017	584	675	194	56	1 345
TOTAL 2016	877	871	207	72	1 739
TOTAL 2015	643	779	187	71	1 398
TOTAL 2014	936	1 079	256	77	1 820

Les réclamations de gestion clientèle sont communes à l'eau et l'assainissement.

Pour 2019, les réclamations sur la qualité de l'eau sont présentées ci-dessous :

	Biarritz			Anglet			Bidart			Guéthary			URA			TOTAL		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017	2019	2018	2017
<b>Qualité de l'eau</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>26</b>	<b>21</b>	<b>11</b>
<i>dont couleur</i>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>1</b>
<i>dont calcaire</i>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<i>dont chlore</i>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<i>dont goût</i>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>8</b>



# 4 | Comptes de la délégation





## 4.1 Le CARE

2019	Chiffre d'affaires 2019	Volumes vendus ( en M3 )	Prix du M3 ( en Euro )	Achats d'eau complémentaire à valoriser part ex Eau d'ici charge délégataire	Achats d'eau complémentaire à valoriser part ex Eau d'ici contrevaieur
Biarritz	416 916,82 €	1 979 662	0,2106 €		197 966,20 €
Anglet	509 565,02 €	2 419 587	0,2106 €		241 958,70 €
Bidart	129 859,54 €	616 617	0,2106 €	129 859,54 €	61 661,70 €
Guéthary	13 362,99 €	63 452	0,2106 €	13 362,99 €	6 345,20 €
SMAEP URA	266 392,15 €	1 264 920	0,2106 €		126 492,00 €
SI Boucau Tarnos	317 154,54 €	1 505 957	0,2106 €		150 595,70 €
Bayonne facturé	37 484,06 €	177 987	0,2106 €		17 798,70 €
Saint Jean de Luz	322,64 €	1 532	0,2106 €		153,20 €
SIBVA			0,2106 €		
SIPEP - SYDEC	188,70 €	896	0,2106 €		89,60 €
Var. EEC	-84 506,66 €		0,2106 €		
<b>Total</b>	<b>1 606 739,81 €</b>	<b>8 030 610</b>		<b>143 222,53 €</b>	<b>803 061,00 €</b>

**Le compte de la délégation au format CEP transmis à la CAPB respecte le contrat de DSP (forme spécifique).**

### Comptes de la délégation : format CEP

en euros	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>I) Recettes</b>	1 824 000	1 848 400	1 912 530	1 928 447	1 948 523	1 952 751	2 023 200	1 992 210	2 088 716	1 606 740
a) Vente d'eau en gros	1 824 000	1 848 400	1 912 530	1 928 447	1 948 523	1 952 751	2 023 200	1 992 210	2 088 716	1 606 740
Cubages vendus en gros (en m3)	9 819 120	9 774 846	9 873 688	9 828 984	9 708 635	9 720 016	10 030 737	9 997 890	10 111 574	8 030 610
<b>II) Dépenses</b>	1 776 796	1 787 381	1 703 869	2 285 850	2 492 956	2 335 288	2 284 351	2 337 298	2 352 809	1 882 924
<b>CHARGES DIRECTES</b>										
a) Personnel d'exploitation	358 851	273 963	289 696	322 528	351 915	347 566	356 732	373 639	365 913	272 730
b) Personnel / fonctionnement 24h/24	64 172	60 986	61 150	59 107	63 558	56 149	59 157	64 863	70 246	51 178
c) Energie	354 461	411 349	399 446	337 746	365 234	362 595	324 635	310 932	310 070	228 596
d) Produits de traitement et réactifs	149 000	125 223	133 266	154 471	155 027	134 258	134 333	134 916	158 224	143 243
e) Achats d'eau	2 581	5 879	677	522 684	644 714	646 363	646 594	666 156	655 275	501 000
f) Analyses externes	54 567	26 891	21 197	16 875	17 822	24 728	18 679	28 131	39 633	9 916
g) Sous-traitance liée à l'exploitation	147 233	154 784	125 817	203 587	187 428	130 960	110 316	85 867	127 903	110 844
h) Informatique	12 021	20 289	20 990	39 025	16 641	12 432	11 708	28 960	27 955	20 739
i) Postes et télécommunications	7 157	8 059	5 541	8 724	4 894	3 094	2 401	4 766	4 737	3 493
j) Assurances	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000
k) Autres charges	101 111	90 809	103 875	84 615	110 195	51 389	57 650	76 876	60 178	100 506
l) Impôts et taxes	32 237	108 514	41 336	33 429	17 127	17 395	17 186	17 886	23 131	23 607
<b>Sous-total charges d'exploitation</b>	1 285 389	1 288 746	1 204 991	1 784 789	1 936 554	1 788 928	1 741 391	1 794 993	1 845 265	1 467 852
<b>CHARGES CALCULEES</b>										
m) Charges relatives aux travaux de renouvellement (programme contractuel)	240 620	244 860	250 780	254 070	306 941	309 187	312 381	309 165	316 301	287 569
n) Amortissement des biens	93 501	93 398	93 398	93 398	93 398	93 398	93 398	93 398	93 398	12 666
dont programme contractuel	58 000	58 398	58 398	58 398	58 398	58 398	58 398	58 398	58 398	-
dont domaine privé de l'exploitant	35 501	35 000	35 000	35 000	35 000	35 000	35 000	35 000	35 000	12 666
o) Rémunération du besoin en fonds de roulement	5 884	8 500	9 690	3 901	3 932	3 883	1 207	977	966	906
p) Redevance de contrôle	46 000	46 200	46 200	46 200	46 200	46 200	46 200	46 200	46 200	34 650
<b>Sous-total charges calculées</b>	386 004	392 958	400 069	397 569	450 471	452 669	453 186	449 741	456 866	335 791
<b>CHARGES DE STRUCTURE</b>										
q) Services généraux	79 051	79 258	74 107	77 619	79 448	70 268	67 330	69 423	73 184	59 461
r) Veille technologique	26 350	26 419	24 702	25 873	26 483	23 423	22 443	23 141	24 395	19 820
<b>Sous-total charges de structure</b>	105 402	105 677	98 809	103 492	105 931	93 690	89 773	92 565	97 579	79 282
<b>En % des charges d'exploitation</b>	8,2%	8,2%	8,2%	8,2%	8,2%	8,2%	8,2%	8,2%	8,2%	8,2%
<b>MARGE DE L'ENTREPRISE</b>	47 204	61 019	208 661	- 357 404	- 544 433	- 382 536	- 382 536	- 345 088	- 310 984	- 276 184
<b>En % du chiffre d'affaires</b>	2,59%	3,30%	10,91%	-18,53%	-27,94%	-19,59%	-18,91%	-17,32%	-14,89%	-17,19%

Le Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) présenté dans le paragraphe suivant 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.

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

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

#### 4.1.1 Le CARE

##### Compte annuel de résultat de l'exploitation 2019

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

en €uros	2018	2019	Ecart en %
<b>PRODUITS</b>	<b>3 972 708</b>	<b>3 407 536</b>	<b>-14,2%</b>
Exploitation du service	2 088 716	1 606 740	
Collectivités et autres organismes publics	1 883 992	1 800 796	
Travaux attribués à titre exclusif	0	0	
Produits accessoires	0	0	
<b>CHARGES</b>	<b>4 300 079</b>	<b>3 661 733</b>	<b>-14,8%</b>
Personnel	457 816	327 833	
Energie électrique	310 216	229 747	
Achats d'eau	655 275	501 000	
Produits de traitement	158 226	143 551	
Analyses	39 633	3 572	
Sous-traitance, matières et fournitures	133 766	120 436	
Impôts locaux et taxes	39 101	35 099	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	131 729	155 259	
• télécommunication, postes et télégestion	6 395	6 073	
• engins et véhicules	25 257	20 603	
• informatique	47 297	38 349	
• assurance	9 158	6 444	
• locaux	48 399	37 963	
Frais de contrôle	46 200	34 650	
Contribution des services centraux et recherche	58 573	10 316	
Collectivités et autres organismes publics	1 883 992	1 800 796	
Charges relatives aux renouvellements			
• pour garantie de continuité du service	0	44 786	
• fonds contractuel	312 240	241 538	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	58 088	0	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	15 223	13 151	
<b>Résultat avant impôt</b>	<b>-327 371</b>	<b>-254 197</b>	<b>22,4%</b>
<b>RESULTAT</b>	<b>-327 371</b>	<b>-254 197</b>	<b>22,4%</b>

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

### 4.1.2 Le détail des produits

#### Compte annuel de résultat de l'exploitation 2019

##### Détail des produits

en €uros	2018	2019	Ecart en %
<b>TOTAL</b>	<b>3 972 708</b>	<b>3 407 536</b>	<b>-14,2%</b>
Exploitation du service	2 088 716	1 606 740	-23,1%
• Cession d'eau	2 088 716	1 606 740	
Collectivités et autres organismes publics	1 883 992	1 800 796	-4,4%
• Part Collectivité	1 330 511	1 275 857	
• Redevance prélèvement	553 481	524 939	
Travaux attribués à titre exclusif	0	0	0,0%
•	0	0	
Produits accessoires	0	0	0,0%

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

### 4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

#### PRESENTATION DES METHODES D'ELABORATION DES COMPTES ANNUELS DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2019

- Le présent Compte Annuel de Résultat d'Exploitation (CARE) est établi en application de la loi 95-127 du 8 Février 1995 et du décret 2005-236 du 14 mars 2005.
- Il se conforme aux dispositions de la circulaire n° 740 mise à jour le 31 janvier 2006 de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) visant à créer un référentiel partagé qui stabilise les règles et harmonise les pratiques.
- Il regroupe par nature l'ensemble des produits et charges imputables au contrat, de manière à en refléter le plus fidèlement possible les conditions économiques.
- Le présent CARE est établi sous la responsabilité de la Société délégataire dans les termes qui sont les siens.
- La présente note a pour objet d'exposer les principales caractéristiques de la méthode utilisée pour son élaboration.

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

## **Sommaire**

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

## **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 2019 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

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

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

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

- Son compte de résultat enregistre l'ensemble des recettes et dépenses d'exploitation courante, directes et indirectes.
- La quote-part de frais de fonctionnement du siège social est répartie et inscrite dans la comptabilité des régions.



- Les impôts et taxes, à l'exception de l'impôt sur les sociétés, sont également enregistrés localement.

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

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

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

### **1 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.
- 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 6,45% 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**

Rappel de la règle utilisée pour les CARE 2018

- 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.

Règle utilisée pour les CARE 2019

- A compter des Care 2019, les Frais de Siège facturés par le siège ne seront pas répartis au contrat au prorata du chiffres d'affaires, mais imputés automatiquement au contrat à 3,3% du CA CARE (calcul).

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

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

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

## **III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES**

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

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

### **1 Charges relatives aux renouvellements**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

c. « **Fonds contractuels de renouvellement** » : cette rubrique correspond au cas où, par dérogation au principe des risques et périls caractérisant une DSP, le délégataire n'est contractuellement tenu que de prélever tous les ans sur ses produits un certain montant (forfait annuel, montant par m3 vendu...) et de le consacrer aux dépenses de renouvellement dans le cadre d'un suivi pluriannuel spécifique. Un décompte contractuel est alors tenu qui borne strictement les obligations des deux parties. Dans le CARE figure le montant de la « dotation » au fonds contractuel, qu'il ait donné lieu à décaissement ou non.

## 2 Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

a. « **Programme contractuel** » : cette rubrique correspond au programme de travaux neufs que le délégataire s'engage à réaliser contractuellement. Il s'agit des anciennes « redevances de domaine concédé ». A la fin du programme de travaux neufs, une comparaison est effectuée entre les montants prévisionnels déterminés en début de contrat, et les montants réellement engagés. La charge calculée du CARE peut alors être révisée en fonction de cette variation. Sont également repris dans cette ligne les investissements de 1er établissement ou travaux neufs non programmés dans le contrat initial ou ses avenants mais réalisés par le délégataire pour différents motifs (urgence, sécurité, productivité...). Le rachat du parc compteur en début du contrat et la remise gratuite à la Collectivité en fin de contrat, comme un bien de retour, figure aussi sur cette ligne.

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

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

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

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

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

### 3 Charges domaine privé

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- la dotation aux amortissements industriels du bien non inflatée,
- le coût des capitaux investis, assis sur la valeur nette comptable du bien multiplié par un taux de financement externe (OAT 10 ans + spread) égal à 3.14%.

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 -0,39% (moyenne des taux EONIA de janvier à novembre 2019 +0.5%) soit 0,11% 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 normatif simplifié est calculé, au taux en vigueur, dès lors que le résultat du contrat est bénéficiaire, après report des déficits éventuels.

Le calcul normatif simplifié de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle qui représente + 1,1 % de taux d'IS supplémentaire.

Le taux applicable est de 33,33%.

#### **VI. ANNEXES**

Année 2019

**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	22,50
Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA	Nb d'heures MO des interventions usine	3 327,50
Charges distribution	Longueur réseau de distribution (km)	16,00
Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs	Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754%)	22,50
Charges production eau potable	Volume eau potable produite (milliers m3)	6 517 635,00

**A2 - Clés reposant sur des critères financiers**

Produits et Charges d'exploitation	Clé	Valeur clé
Charges gérances eau	CA hors AE	1 105 739,81
ligne contribution des services centraux et recherche	CA total	1 606 739,81
Charges logistique	Sortie de stock	-638,55
Charges achat	Achats / Charges externes hors achats d'eau	-562 351,11
Charges supports aux interventions / MO	Charges Personnel imputé en exploitation	-155 113,24
Stocks pour BFR	Produits hors compte de tiers	1 606 739,81

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 0,96% des charges de l'Entreprise Régionale.

**A3 - Calcul de Répartition à la Valeur Ajoutée**

Les frais généraux locaux de l'Entreprise Régionale, et la charge relative aux autres éléments du domaine privé corporels et incorporels sont répartis sur le contrat au prorata de la valeur ajoutée. Les charges réparties sur le contrat représentent 1,48% des charges de l'Entreprise Régionale.

**A4 - Taux de financement - Domaine concédé**

La valeur de ce taux est égale à : 3,14 %

**A5 - Compteurs du Domaine Privé**

La durée de vie moyenne des compteurs est de : 14 ans

La valeur du taux de financement est égale à : 3,14 %



## 4.2 Les reversements

### 4.2.1 Les reversements à la collectivité

Ces données ne sont pas disponibles à date et seront transmises ultérieurement.

## 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 (€)
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-Agitateur Boues	2 120,33 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-Antibéliers Anglet	19 936,15 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-Membranes inox pour pompe à chaux	1 584,44 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-Modifications des automatismes de l'usine	5 031,13 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-partiel canalisation eau de lavage	3 798,30 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-Partiel photomètre	1 817,64 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-Partiel Pompe 1 Curutchet	8 616,30 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-Partiel Pompe 3 Biarritz	10 110,28 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-Pompe à boue gavage presse	3 352,45 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-Turbidimètre eau décantée	2 480,41 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-Tuyauterie transfert coagulant	1 283,70 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-Vannes aspiration pompe 28000	19 203,10 €
USTARITZ-Exhaure de la Nive-RVT- Partiel Anti-intrusion	1 992,22 €

USTARITZ-Exhaure de la Nive-RVT-Détecteur d'hydrocarbure	2 195,16 €
USTARITZ-Exhaure de la Nive-RVT-partiel Pompe 1 Relevage	9 848,30 €
USTARITZ-Exhaure de la Nive-RVT-Reprise trappe au sol	1 397,88 €
USTARITZ-Exhaure de la Nive-RVT-Sonde UV	1 982,20 €
	<b>96 749,98 €</b>

## 4.4 Les investissements contractuels

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

- 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

#### • LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT

Les dépenses constatées de renouvellement sont les suivantes :

Montant en k€ Avec M.O.											
	Réalisé	Réalisé	Réalisé	Réalisé	Réalisé	Réalisé	Réalisé	Réalisé	Réalisé	Réalisé	Réalisé
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Eau d'Ici	159,9	211,5	260,1	177,8	243,5	311,8	273,1	129,3	383,5	177,1	96,7

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019 fin contrat
Dotations	242 000	242 000	242 000	242 000	242 000	300 000	300 000	300 000	300 000	300 000	225 000
K	1,0000	0,9943	1,0118	1,0363	1,0499	1,0229	1,0241	1,0281	1,0210	1,0408	1,0735
<b>Dotations actualisées (1)</b>	<b>242 000,00</b>	<b>240 620,60</b>	<b>244 855,60</b>	<b>250 784,60</b>	<b>254 075,80</b>	<b>306 870,00</b>	<b>307 230,00</b>	<b>308 430,00</b>	<b>306 300,00</b>	<b>312 240,00</b>	<b>241 537,50</b>
<b>Dépenses effectuées (2)</b>	<b>159 900,00</b>	<b>211 500,00</b>	<b>260 100,00</b>	<b>177 800,00</b>	<b>243 539,99</b>	<b>311 764,97</b>	<b>273 169,23</b>	<b>129 333,20</b>	<b>383 446,00</b>	<b>177 147,23</b>	<b>96 749,98</b>
Solde N = (2) - (1)	-82 100,00	-29 120,60	15 244,40	-72 984,60	-10 535,81	4 894,97	-34 060,77	-179 096,80	77 146,00	-135 092,77	-144 787,52
Solde cumulé	-82 100,00	-111 220,60	-95 976,20	-168 960,80	-179 496,61	-174 601,64	-208 662,41	-387 759,21	-310 613,21	-445 705,98	-590 493,50
Taux d'intérêt légal		0,65%	0,38%	0,71%	0,04%	0,04%	0,96%	0,97%	0,90%	0,89%	0,86%
<b>Solde cumulé majoré (si négatif = dû par délégataire)</b>	<b>-82 100,00</b>	<b>-111 943,53</b>	<b>-96 340,91</b>	<b>-170 160,42</b>	<b>-179 568,41</b>	<b>-174 671,48</b>	<b>-210 665,57</b>	<b>-391 520,47</b>	<b>-313 408,73</b>	<b>-449 672,76</b>	<b>-595 571,74</b>

#### 4.4.2 Les travaux neufs du domaine concédé

	Réalisé 2018	Réalisé 2019
<b>Projet RIWAMA</b>	<b>193,4 k€</b>	<b>65,6 k€</b>

# 5 | Votre délégataire





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

En France, berceau historique du Groupe, 29 000 collaborateurs mettent en œuvre une gestion totalement renouvelée des ressources et accompagnent leurs clients vers l'économie circulaire.

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



## 5.1 Notre organisation

### 5.1.1 La Région

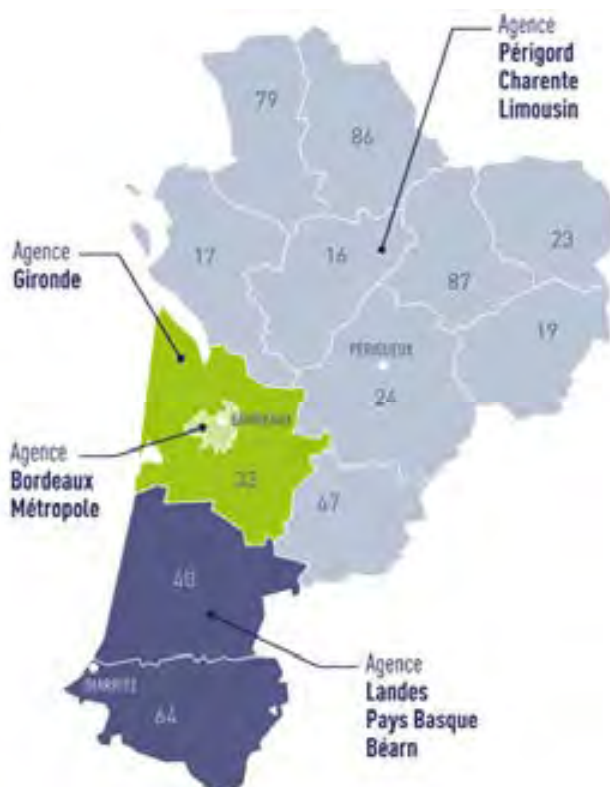
#### Présentation de l'activité Eau de SUEZ dans la région Nouvelle Aquitaine

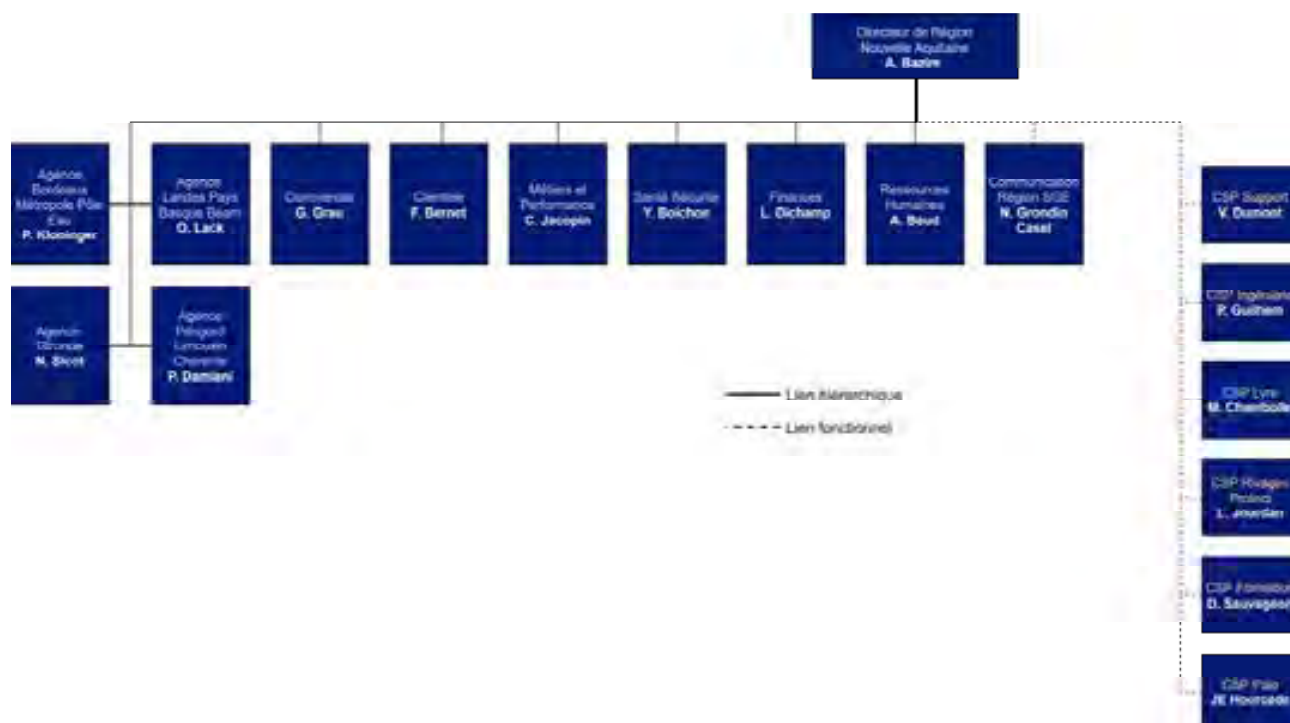
Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, La région Nouvelle Aquitaine s'organise autour de **4 Agences territoriales** et de nombreuses implantations de proximité qui permettent de développer un ancrage territorial fort pour répondre aux attentes de nos clients collectivités.

Grace à une organisation et des moyens adaptés aux enjeux et besoins des territoires, l'entreprise assure une mission de service public **réactive, disponible et efficace** en vue d'assurer un **service de qualité, 7j/7, 24h/24** et ainsi de satisfaire tant ses clients, les collectivités, que les usagers et les professionnels.

**La Région Nouvelle Aquitaine** de SUEZ est l'une des 10 entités régionales en France. Elle couvre les départements suivants : 16, 17, 19, 23, 24, 33, 40, 47, 64, 79, 86 et 87.

Forte de **1 300 collaborateurs**, elle est en charge de près de 200 contrats de délégation du service public de l'eau et de l'assainissement sur ce territoire parmi lesquels ceux de **Bordeaux Métropole, Biarritz, Libourne et Périgueux**.





### 5.1.2 L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale

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

#### Devenir le leader mondial des services à l'environnement

En 2019, SUEZ a annoncé un nouveau plan stratégique « Shaping 2030 » dont l'objectif est d'accroître, sur une période de quatre ans, la création de valeur pour toutes les parties prenantes grâce à l'engagement de ses collaborateurs.

SUEZ ambitionne de devenir le leader mondial des services à l'environnement.

#### Un groupe engagé pour la planète

Face au défi du changement climatique, l'une des 4 priorités de la feuille de route de SUEZ pour le développement durable est d'agir pour le climat.

Le Groupe a décidé, dans le cadre de son plan stratégique Shaping SUEZ 2030, de rehausser l'ambition de ses engagements pour le climat pris lors de la COP21. Ainsi SUEZ ambitionne de réduire de 45% ses émissions de gaz à effet de serre en 2030 contre – 30% auparavant, afin d'aligner ses objectifs sur la trajectoire 1,5°C.

Le Groupe a également pour objectif d'éviter à ses clients l'émission de 20 millions de tonnes de CO2 annuelle à l'horizon 2030, contre 10 actuellement, en développant des solutions d'économie circulaire au service des collectivités et des industriels.

#### Un groupe engagé pour les hommes

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

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

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

**SUEZ certifié Top employeur 2019**

Le Top Employers Institute a certifié 82 entreprises en France parmi lesquelles figure SUEZ. Cette Certification valorise la qualité des process Ressources Humaines chez SUEZ. En France, SUEZ œuvre en faveur de l'égalité femme-homme, et développe une politique volontariste d'accueil des jeunes générations ainsi que des personnes en situation de handicap.

SUEZ accompagne ses collaborateurs dans leurs carrières à travers des politiques actives de formation et de mobilité interne. SUEZ offre à ses collaborateurs la possibilité de participer à la transformation des métiers du groupe et ainsi d'évoluer pour une gestion durable et intelligente des ressources.

## 5.2 La relation clientèle

### 5.2.1 Le site internet et l'information client

En 2019, le site internet [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr) a accueilli plus de 3 809 536 visiteurs uniques chaque mois, soit 23% visiteurs de plus que l'année précédente.

Le site [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr), accessible via ordinateur, smartphone ou tablette apporte aux clients des informations en temps réel sur :

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



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

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



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

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

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



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



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

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

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

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
- un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. En 2019, 879 000 sessions de discussion ont été amorcées avec le conseiller virtuel Olivier au niveau national, soit une évolution de -1% par rapport à 2018. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page,
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.

## 5.3 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. 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.





## 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 maîtriser les risques associés à nos activités,

## NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

En 2012, 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.

Depuis 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 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.



## 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.

## 5.4 Notre démarche développement durable

### UNE DEMARCHE INTEGREE ET PARTENARIALE AU SERVICE DE LA TRANSITION ECOLOGIQUE ET SOCIETALE DES TERRITOIRES

Les territoires français doivent faire face à des enjeux grandissants, tant sur le plan environnemental (pressions sur les ressources en eau dans un contexte de changement climatique, préservation de la biodiversité...) que sociétal (accès aux services essentiels pour tous, insertion socio-économique des populations...). Ceux-ci impliquent la mise en œuvre d'un cadre d'actions partenarial et concerté avec l'ensemble des acteurs concernés sur les territoires : société civile, institutions et entreprises.

Compte tenu de la nature de ses métiers, SUEZ Eau France s'inscrit dans une démarche d'intégration renforcée des enjeux de développement durable au sein de sa stratégie d'entreprise ainsi que de contribution concrète en faveur de la transition écologique et sociétale de ses territoires d'actions.

Cette démarche s'incarne dans le cadre de la Feuille de Route Développement durable 2017-2021 France<sup>1</sup> de SUEZ, qui définit 17 engagements opérationnels structurés autour de 4 axes stratégiques pour l'entreprise.

#### 1. Contribuer à la transition environnementale des territoires

Acteur engagé en faveur de la préservation du capital naturel, SUEZ Eau France développe des solutions concrètes en faveur de la transition écologique des territoires.

La préservation de la ressource en eau est au cœur même de nos activités. Développer et mettre à disposition des eaux alternatives constitue un enjeu fort dans un contexte d'adaptation aux conséquences du changement climatique. SUEZ Eau France propose ainsi des solutions comme la réutilisation des eaux usées pour l'arrosage d'un golf par exemple, ou encore la réalimentation de nappes phréatiques.

Agir en faveur de la préservation de la biodiversité constitue un axe structurant de la démarche de SUEZ Eau France. En tant que capital naturel des territoires où nous opérons mais aussi en tant que fournisseur de services écosystémiques, la préservation de la biodiversité représente un enjeu fondamental de nos métiers, dans un contexte d'adaptation au changement climatique. Elle est intimement liée à la qualité de la ressource en eau et au bon fonctionnement du milieu récepteur. Dans ce cadre, SUEZ a défini une stratégie et un plan d'actions permettant d'opérationnaliser cet enjeu au sein de ses activités. L'entreprise poursuit par ailleurs une participation active au sein d'initiatives multi-acteurs tant nationales qu'internationales sur cet enjeu.



Dès 2013, SUEZ s'est engagé dans la « Stratégie nationale pour la biodiversité », définie par l'Etat Français. Dans la continuité de cette démarche, SUEZ a réaffirmé son engagement à la SNB à travers l'adhésion en décembre 2019 au dispositif **Entreprises Engagées pour la Nature – Act4nature France**, porté par l'Office Français pour la biodiversité (OFB).



En 2018, SUEZ a rejoint **Act4nature**, une initiative lancée par le réseau d'entreprises « EpE » (Entreprises pour l'Environnement), visant à mobiliser les acteurs économiques dans la protection de la biodiversité à travers 10 engagements communs et la définition d'engagements datés-chiffrés propres à chaque entreprise. Dans le cadre de cette démarche, SUEZ a notamment réaffirmé ses engagements de prise en compte de la biodiversité dans l'ensemble de sa chaîne de valeur et d'intégration de la biodiversité terrestre et marine dans ses programmes de recherche et d'innovation. SUEZ a également réaffirmé ses engagements au sein de **Act4nature International**, dans le cadre

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

de la poursuite de l'initiative à une échelle mondiale, en amont de la Convention sur la Diversité Biologique de 2020.

Afin de concrétiser ses engagements, SUEZ développe également différents partenariats de recherche et collabore avec des structures reconnues de la société civile, afin de déployer des initiatives innovantes et collaboratives.



En 2019, SUEZ a rejoint le Club « **B4B+** » (Club des Entreprises pour une Biodiversité Positive), piloté par **CDC biodiversité** afin de participer à la définition d'une méthodologie d'évaluation de l'empreinte biodiversité appliquée à la chaîne de valeur des entreprises.

Depuis 2008, SUEZ bénéficie du soutien de l'expertise du **Muséum National d'Histoire Naturelle**, via un programme partenarial d'études et de recherche visant à créer des indicateurs de biodiversité adaptés à ses activités, étudier l'insertion des sites de SUEZ au sein des réseaux écologiques à travers la réalisation d'une thèse doctorale et valoriser les données de biodiversité issues des sites gérés par le Groupe.



En 2018, SUEZ a signé, avec le **WWF France**, un partenariat encourageant le **développement des villes durables**, dans le cadre de l'initiative « Réinventer les villes » du WWF France. L'objectif est d'accélérer la réduction de l'empreinte écologique des villes et des territoires en misant sur une gestion durable des ressources.

Enfin, SUEZ développe des projets innovants en lien avec ses activités, afin de contribuer de manière simultanée à l'adaptation aux effets du changement climatique ainsi qu'à la préservation du capital naturel local. SUEZ propose par exemple la mise en œuvre de **solutions fondées sur la nature**, comme les zones de rejets végétalisées ou les zones Libellule®, contribuant simultanément à l'amélioration du fonctionnement des écosystèmes et à l'élimination des micropolluants.

## 2. Promouvoir et soutenir le développement économique local

En tant qu'acteur économique, SUEZ Eau France contribue au développement de ses territoires d'implantation en collaborant avec son écosystème local, que ce soit en lien avec les enjeux de l'emploi, de l'insertion socio-économique ou encore de l'innovation.

SUEZ Eau France s'engage ainsi à favoriser l'emploi local, en travaillant notamment avec des entreprises locales et des entrepreneurs sociaux et environnementaux dans le cadre de sa politique d'achats responsables, ou encore en collaborant avec les acteurs locaux de l'emploi (missions locales, Pôle Emploi...).

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



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





Enfin, dans le cadre de la Direction de l'Innovation Sociale, le programme **Maison pour Rebondir**, créé en 2012 par SUEZ à Bordeaux, contribue à l'emploi et au développement économique local : de façon directe en favorisant le recrutement de populations éloignées de l'emploi, et de façon indirecte en développant de nouveaux services avec des acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire.

Dans le cadre de ses engagements, SUEZ met également l'accent sur la sensibilisation à nos métiers, notamment dans les Quartiers Prioritaires de la Ville au travers du **programme PAQTE**. Sur l'année scolaire 2018/2019, ce sont ainsi 640 collégiens des QPV qui ont été accueillis en stage.

### 3. Favoriser la solidarité, réduire les fragilités et mobiliser autour des enjeux sociétaux

Permettre un accès aux services essentiels pour tous implique de mettre en place des dispositifs d'accessibilité et d'accompagnement au plus près des enjeux des usagers.

L'accessibilité aux services est un point essentiel de la politique clientèle de SUEZ Eau France. A ce titre, nous déployons différents outils et actions partenariales favorisant la prise en compte de tous les types de vulnérabilité existantes, que celle-ci soit physique, culturelle, financière ou encore technologique.

Cet engagement se concrétise notamment à travers la mise à disposition de services pour que nos clients aveugles, malvoyants, sourds ou malentendants puissent accéder au service client, selon des dispositifs adaptés à leurs besoins. Ces services sont développés dans le cadre de partenariats avec des structures spécialisées.

Depuis 2014, **Acceo**, entreprise spécialisée dans l'accessibilité met à disposition des clients sourds ou malentendants, des services de traduction adaptés. SUEZ Eau France a ainsi été la première entreprise du secteur de l'eau et de l'assainissement à proposer un tel service.



Aujourd'hui, Acceo nous aide à être toujours plus inclusifs grâce au déploiement en cours dans nos accueils d'une application permettant la traduction des informations clients au bénéfice des personnes non-francophones.

L'accompagnement des clients fragiles, ou en situation de précarité, constitue également un axe important de notre engagement responsable. Les actions engagées par SUEZ Eau France reposent sur le dialogue avec les acteurs locaux, dans le cadre de partenariats gagnant-gagnant, et la mise en œuvre d'actions au plus près des usagers :

- Une méthodologie de **cartographie de la précarité hydrique**, développée par le LyRE, centre de recherche de SUEZ implanté à Bordeaux, permet d'identifier, sur un périmètre géographique donné, les quartiers au sein desquels l'accompagnement à un meilleur usage de l'eau et à une meilleure maîtrise des budgets est prioritaire. Elle permet d'orienter les plans d'actions et de créer les outils les plus adaptés au regard des enjeux des usagers.
- Par ailleurs, des équipes sont spécialement formées à l'accompagnement des publics fragiles. La **Mission Solidarité Eau**, une équipe de SUEZ dédiée dans les territoires, a ainsi pour objectif de développer des liens avec les acteurs locaux pour la lutte contre la précarité hydrique. Elle collabore avec les acteurs sociaux locaux, comme les CCAS par exemple, et gère les dispositifs d'accompagnement mis en œuvre comme la contribution aux Fonds de Solidarité Logement.



La mise en place de partenariats avec les acteurs locaux de médiation sociale contribue fortement à l'accès aux services pour tous. Elle renforce les opportunités d'identifier les clients fragiles et améliore la qualité du service délivré. C'est pourquoi, SUEZ est partenaire de l'**Union Nationale des PIMMS (Points Information Médiation Multi-Services)**.

Enfin, favoriser la solidarité et contribuer aux enjeux sociétaux implique de mobiliser tous les acteurs, au premier rang desquels les collaborateurs de SUEZ Eau France. Aussi, l'accent est mis sur l'engagement des collaborateurs dans le cadre d'actions de mécénat et de bénévolat de compétences.

Que ce soit dans le cadre d'actions de parrainage/marrainage de personnes éloignées de l'emploi, de présentations métiers auprès de collégiens issus des QPV, ou encore d'actions ponctuelles de ramassage de déchets, nos collaborateurs sont les premiers acteurs de l'engagement durable de SUEZ Eau France en faveur des territoires.

## Nos offres innovantes

### 5.5.1 Notre organisation VISIO

Véritables tours de contrôle, les centres VISIO pilotent et supervisent les réseaux d'eau et d'assainissement en temps réel.

En 2014 SUEZ inaugurait son premier centre de pilotage intelligent en région lyonnaise, en 2019 100% du territoire français est couvert par l'un des 15 centres VISIO.

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

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







### 5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

**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, d'éviter la saturation des réseaux d'assainissement ainsi que les débordements polluants. Ils permettent ainsi de prévenir le risque d'inondation et de minimiser l'impact des rejets sur la qualité du milieu naturel. Ils constituent également un outil d'aide à la décision pour la mise en place d'une gestion anticipée du risque sanitaire pour les eaux de baignade.

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

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

En 2019, la gamme ON'connect® s'étoffe :

**ON'connect coach** : propose aux consommateurs une surveillance quotidienne des consommations et des alertes en cas de suspicion de fuites.

**ON'connect switch** : un outil de pilotage adapté à tous les sites ou bâtiments à forte consommation d'eau. [ON'connect™ switch](#) allie un disjoncteur d'eau intelligent et breveté à un logiciel de gestion. Le système analyse les consommations et détecte les fuites en temps réel, permettant aux clients d'être alertés et d'agir immédiatement en coupant l'eau à distance afin de protéger leurs infrastructures contre un éventuel dégât des eaux.

#### VILLE DE DEMAIN

Partenaire historique des villes, leader de l'économie circulaire et engagé dans la révolution digitale, SUEZ accompagne les villes dans leur transformation.



- **Dijon Métropole met en service un projet inédit de smart city en France.** Jeudi 11 avril 2019 : Dijon métropole met en service un projet inédit de smart city qui s'appuie sur la gestion à distance, depuis un poste de pilotage connecté, de l'ensemble des équipements urbains des 23 communes du territoire.
- **Angers Loire Métropole : premier "territoire intelligent" de France.** Pour devenir le modèle français du territoire intelligent, Angers Loire Métropole a choisi le groupement piloté par ENGIE Solutions, marque du Groupe leader de la transition zéro carbone associé à SUEZ, La Poste et au Groupe VYV.

### **Des solutions pour améliorer la qualité de l'air**

En 2019, SUEZ a présenté les résultats concluants des premières expérimentations du « puits de carbone » et annoncé la création d'un « Pôle Air ». Le puits de carbone a démontré son efficacité tant en milieu industriel qu'urbain :

- En milieu industriel : à la station d'épuration de Colombes (SIAAP), l'expérimentation visait à déterminer la capacité des micro-algues à capter l'excès de CO<sub>2</sub> contenu dans les fumées. Après deux ans, les résultats sont à la hauteur des attentes : le bilan carbone est positif, les micro-algues produisent de l'énergie verte en station d'épuration et les projections prévoient une quantité de CO<sub>2</sub> économisée équivalente à 75 arbres par m<sup>3</sup>.
- En milieu urbain : place Hélène et Victor Basch à Paris, elle avait pour objectif de tester la capacité du dispositif à fixer les particules fines (PM<sub>10</sub>) et le dioxyde d'azote (NO<sub>2</sub>). Là-aussi, les résultats sont probants : les taux d'abattement sur ces 2 paramètres sont en moyenne de 50 à 75%. En sortie de dispositif, l'air traité est ainsi d'une qualité supérieure aux recommandations de l'OMS.

Depuis juin 2019 SUEZ, en collaboration avec la RATP, expérimente la solution « IP'Air » à la station du métro parisien Alexandre Dumas (ligne 2). Cette technologie permet de capter les particules fines (PM<sub>10</sub> et PM<sub>2,5</sub>) de l'air ambiant par un système d'ionisation positive. A l'issue de ce pilote, le Groupe sera prêt à proposer le dispositif aux services publics et aux usagers des métropoles françaises et internationales.

## 5.6 Nos actions de communication

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

- **A l'occasion du G7** à Biarritz du 24 au 26 août 2019, SUEZ a assuré la gestion des ressources de cet événement international, en sécurisant l'alimentation en eau et avec l'offre BatiRIM® qui a permis de maximiser le réemploi et le recyclage des déchets de chantier. SUEZ a développé, en partenariat avec Terracycle, des nattes de plage à partir de plastique recyclé dont la moitié est issue des collectes sur les plages. Plus de 1500 nattes ont été distribuées à cette occasion.
- Les 13 et 14 septembre 2019, SUEZ a organisé sa **deuxième édition des journées de l'innovation**, des journées portes ouvertes pour rendre visible l'invisible au plus grand nombre et montrer comment ses métiers évoluent avec les technologies, le numérique et l'internet des objets. A cette occasion plus de 70 sites : centre de tri, usine d'eau potable, station d'épuration, centre de supervision ... ont ouverts leurs portes. Plus de 6 300 visiteurs ont ainsi pu découvrir les coulisses de l'eau et du recyclage.
- **Le salon des maires et des collectivités locales** est un salon incontournable regroupant les grands acteurs de la commande publique avec l'ensemble de leurs partenaires. Lors de la dernière édition du 19 au 21 novembre 2019, ce fut l'occasion pour SUEZ de mettre en avant son savoir-faire et ses solutions innovantes pour améliorer la qualité de l'air.
- **A l'occasion de la COP 25 à Barcelone en Espagne du 2 au 13 décembre**
  - Le Groupe SUEZ réaffirme son ambition dans la lutte contre le dérèglement climatique, en s'inscrivant dans la trajectoire 1,5°C recommandée par le Groupe d'Experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat (GIEC), tout en accélérant son engagement en faveur de la protection de la ressource en eau et des océans. SUEZ ambitionne de réduire de 45% ses émissions de gaz à effet de serre en 2030 contre – 30% auparavant, afin d'aligner ses objectifs sur la trajectoire 1,5°C.
  - Le Groupe a également pour objectif d'éviter à ses clients l'émission de 20 millions de tonnes de CO2 annuelle à l'horizon 2030, contre 10 actuellement, en développant des solutions d'économie circulaire au service des collectivités et des industriels.
  - SUEZ a d'ores et déjà dépassé son objectif de multiplier par 3 sa capacité de production d'eaux alternatives d'ici 2030, afin de préserver la ressource en eau face aux conséquences du dérèglement climatique.
  - Le Groupe s'engage à mettre au service de ses clients des solutions 100% durables et innovantes. A Santiago du Chili, la station d'épuration de la Farfana, récompensée lors de la COP24 par le Prix Momentum for Change des Nations Unies, a ainsi été transformée en biofactory.
  - La préservation des océans fait également partie des ambitions climat de SUEZ depuis de nombreuses années. Le Groupe développe des solutions permettant d'anticiper les pollutions d'origine terrestre, notamment au niveau des stations d'épuration, et renforce le tri et la valorisation des déchets plastiques.
- **SUEZ4océan** : En 2019 SUEZ poursuit son engagement en faveur de la préservation des océans, au travers d'actions et partenariats.

- Pour la 2e année consécutive, SUEZ a soutenu Stéphane Le Diraison, aux côtés de Bouygues Construction et de la ville de Boulogne-Billancourt. Le skipper, fortement impliqué dans la préservation des océans, a participé à la Transat Jacques-Vabre, une course transatlantique en double, partie du Havre le 27 Octobre.
  - Du 29 juin au 10 juillet SUEZ a participé à Nantes à l'évènement la Mer XXL en proposant aux visiteurs de vivre une expérience immersive dans un espace dédié à la protection des océans.
  - SUEZ a imaginé un dispositif de communication digitale du 15 juillet au 15 août pour sensibiliser le grand public à la protection des océans avec #çaPlagePourToi. Cette campagne a mis en avant les équipes de SUEZ dans leurs missions quotidiennes de protection du littoral.
  - Le 9 novembre 2019, SUEZ a organisé une collecte des déchets sur la plage de Bidart avec des ateliers pédagogiques animés par la Water Family. Cette collecte a été suivie par deux youtubeurs influenceurs @AlexVizeo et @CleanWalker.off.
- 
- **SUEZ préserve la montagne** : SUEZ s'engage aux côtés des collectivités et des acteurs locaux pour préserver les milieux naturels et notamment la montagne été comme hiver, entre autres lors des pics d'affluence pendant les vacances scolaires. Durant la saison touristique d'hiver, SUEZ a communiqué sur les réseaux sociaux pour informer et sensibiliser les touristes à la préservation de la montagne avec le #positivealtitude.

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

### **Les actualités commerciales 2019 de SUEZ en France**

En 2019, SUEZ a renforcé ses activités dans l'hexagone et a su conquérir ou reconquérir de nombreux contrats grâce à une politique d'innovation ambitieuse et différenciante au service de ses clients pour une économie plus circulaire.

#### **Activités Eau**

- **SUEZ recycle les eaux usées du Cap d'Agde** (Hérault) : L'une des premières références de REUSE en France, cette solution innovante permettra d'économiser 200 000 m3 d'eau potable en période estivale.
- **Nouvelle Calédonie : SUEZ renouvelle deux contrats de distribution d'eau potable.** Les communes de Païta et du Mont-Dore, en Nouvelle-Calédonie, ont renouvelé leur confiance à la Calédonienne des Eaux (CDE), filiale du Groupe SUEZ, en lui confiant le service de distribution de l'eau potable.
- **4ème usine d'adoucissement collectif de l'eau potable de l'ouest parisien** : cette nouvelle unité d'adoucissement au Pecq dans les Yvelines est le résultat d'une coopération exemplaire entre SUEZ et les collectivités locales, au bénéfice des 400 000 consommateurs desservis par l'usine.
- **Le Syndicat des eaux du Valenciennois (Nord) et SUEZ mettent en service une unité d'adoucissement de l'eau.** 1ère unité de traitement du calcaire par filtration membranaire sur le Valenciennois. D'ici fin 2021, deux unités complémentaires seront mises en service afin de desservir l'ensemble de l'agglomération en eau plus douce.

#### **Activités Recyclage et Valorisation**

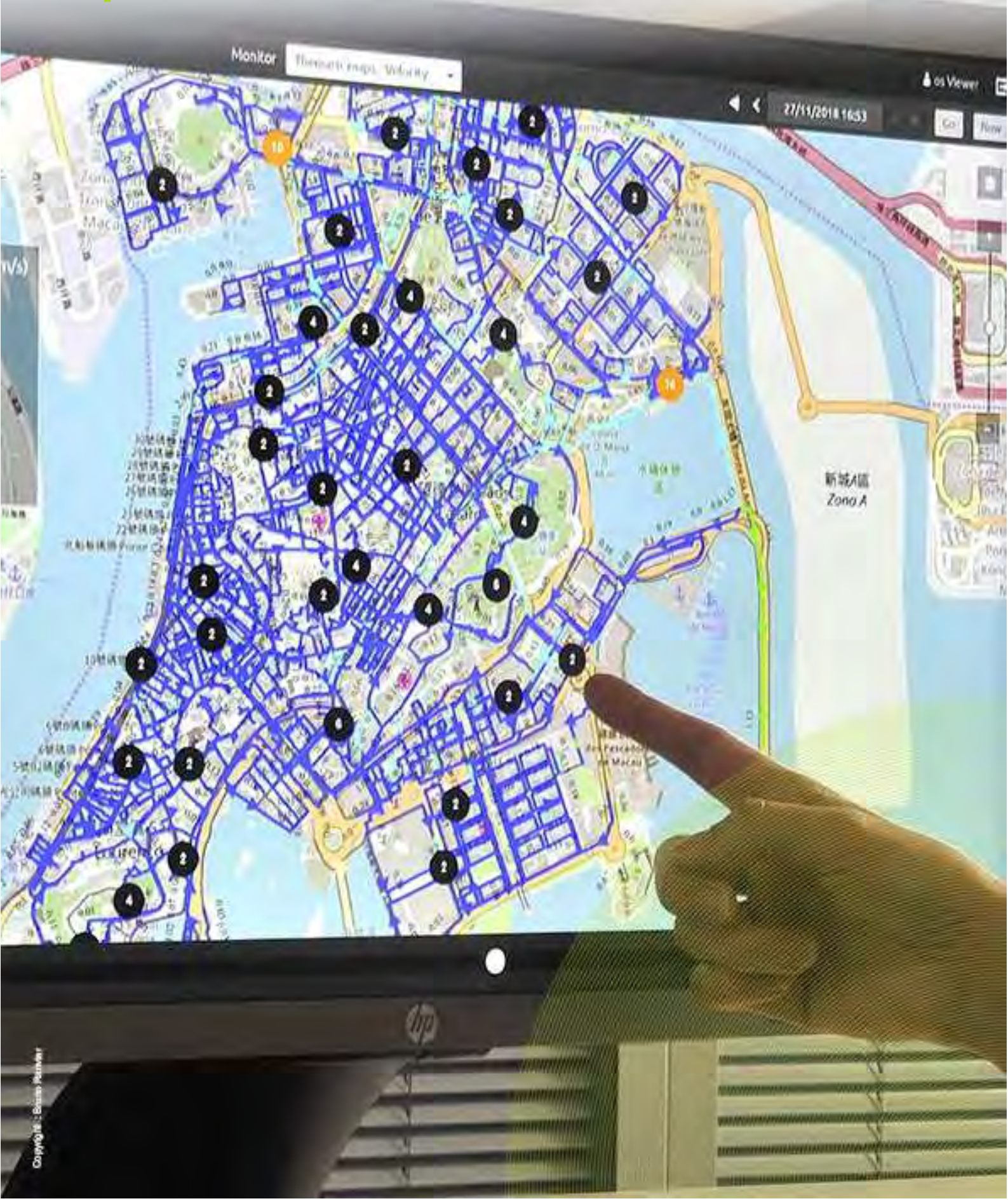
- **Le Syndicat Intercommunal pour le Traitement et la Valorisation des Déchets (SITREVA)** renouvelle sa confiance à SUEZ en lui confiant la concession de service public et de travaux pour l'**exploitation de l'Unité de Valorisation Énergétique (UVE) de Ouarville en Eure-et-**

**Loir.** Ce nouveau contrat prévoit, grâce à la mise en place de nouvelles innovations, d'améliorer les performances énergétique et environnementale du site et de développer l'économie circulaire et solidaire du territoire. L'UVE bénéficiera des dernières solutions digitales dédiées à l'industrie, pour une exploitation et un fonctionnement optimisés.

- **SUEZ et POINT.P, filiale de Saint-Gobain, s'associent pour simplifier la reprise des déchets de chantier**, en lançant un nouveau service de collecte : batireprise. Unique en France, ce dispositif accompagne les artisans dans le respect de leurs obligations de tri. Il va au-delà de la législation actuelle en termes de récupération et de recyclage des déchets de chantier et anticipe le projet de loi anti-gaspillage.
- **La Métropole de Lyon confie l'exploitation de l'unité de traitement et de valorisation des déchets au Groupe SUEZ.** L'offre présentée par SUEZ a notamment été retenue grâce aux garanties apportées par le plan global de modernisation de l'usine, permettant une exploitation encore plus performante de l'installation.
- **SUEZ et LyondellBasell s'associent à Samsonite, pour produire la première collection de valises fabriquée à partir de plastiques recyclés.** En alliant leurs expertises en matière de Recyclage & Valorisation et de production de plastique, SUEZ et LyondellBasell ont collaboré avec le fabricant de bagages afin de concevoir cette innovation inédite dans le monde de l'industrie.



# 6 | Glossaire





## PRINCIPALES DÉFINITIONS

### A

- **Abandon de créance**

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

- **Abonné (ou client)**

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

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

- **Abonné domestique ou assimilé**

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

- **Abonnement**

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

- **Accessoires**

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

- **Appareil de fontainerie**

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

- **Autorité organisatrice**

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

### B

- **Branchement eau**

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

### C

- **Certification ISO 9001**

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

- **Certification ISO 14001**

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



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

---

## D

---

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

---

## E

---

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

---

## H

---

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



- **Habitant desservi**

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

---

**I**

---

- **Indice linéaire de perte (ILP)**

$ILP = (\text{volume mis en distribution} - \text{volume consommé autorisé}) / \text{longueur du réseau} / 365 \text{ jours}$ .  
L'unité est en m<sup>3</sup>/km/j

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

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

---

**L**

---

- **Linéaire de réseau de desserte**

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

---

**M**

---

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

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

---

**N**

---

- **Nombre d'abonnements**

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

- **Nombre d'habitants**

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

---

**P**

---

- **Perte apparente**

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

- **Perte réelle**

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

- **Poteau incendie**

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

- **Prélèvement**

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

- **Prélocalisation**

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

- **Purge**

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

## R

---

- **Réclamation**

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

- **Regard**

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

- **Régulateur de débit**

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

- **Rendement**

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

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

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

- **Réseau de desserte**

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

- **Réseau de distribution**

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

## S

---

- **Stabilisateur d'écoulement**

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

- **Stabilisateur de pression**

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

**V**

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

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

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

- **Voirie**

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

## LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

### 1. Indicateurs descriptifs

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

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

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

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

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

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

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

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

### 2. Indicateurs de performance

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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





# 7 | Annexes





## 7.1 Annexe 1 : Synthèse réglementaire

### COMMANDE PUBLIQUE

#### Entrée en vigueur du code de la commande publique

##### Marchés publics

Les dispositions de l'ordonnance du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique s'appliquent aux marchés publics ainsi qu'aux contrats relevant de l'ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> avril 2019.

##### Concessions

Les dispositions de l'ordonnance s'appliquent aux contrats de concession pour lesquels une consultation est engagée ou un avis de concession est envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> avril 2019.

Toutefois, les dispositions de ce code relatives à leur modification s'appliquent aux concessions conclues ou pour lesquels une procédure a été engagée avant le 1<sup>er</sup> avril 2016 (date d'entrée en vigueur de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016).

[Ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code de la commande publique, article 20 - Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique, article 16](#)

#### Seuils de procédure formalisée

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020 :

<b>SEUILS APPLICABLES AUX MARCHES PUBLICS :</b>	
<b>POUVOIRS ADJUDICATEURS</b>	
Fournitures et services :	
a) Autorités publiques centrales sauf dans les cas du c)	139 000 € HT
b) Autres pouvoirs adjudicateurs	214 000 € HT
c) Fournitures des autorités publiques centrales dans le domaine de la défense pour des produits autres que ceux figurant à l'annexe 4 de l'appendice I de l'offre de l'Union européenne au titre de l'Accord sur les marchés publics (2)	214 000 € HT
Travaux	5 350 000 € HT
<b>ENTITÉS ADJUDICATRICES</b>	
Fournitures et services	428 000 € HT
Travaux	5 350 000 € HT
<b>SEUIL APPLICABLE AUX CONTRATS DE CONCESSION : 5 350 000 € HT</b>	

[Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique JORF n°0286 du 10 décembre 2019, texte n° 53, NOR : ECOM1934008V](#)

#### Seuil de dispense de procédure pour la passation des marchés publics

Relève du seuil permettant aux acheteurs de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables, de 25 000 à 40 000 euros hors taxes, pour la passation des marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020.

[Décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019 modifiant certaines dispositions du code de la commande publique relatives aux seuils et aux avances](#)

#### Protection des pièces couvertes par le secret des affaires devant le juge administratif

- Création d'un « référé en matière de secret des affaires » au sein du code de justice administrative (art. 557-3) : « Lorsqu'il est saisi aux fins de prévenir une atteinte imminente ou faire cesser une atteinte illicite à un secret des affaires, le juge des référés peut prescrire toute mesure provisoire et conservatoire proportionnée, y compris sous astreinte. Il peut notamment ordonner l'ensemble des mesures mentionnées à l'article R. 152-1 du code de commerce ».
- Protection des pièces couvertes par le secret des affaires (CJA, art R. 611-30) : lorsqu'une partie produit une pièce ou une information dont elle refuse la transmission aux autres parties en invoquant la protection du secret des affaires, elle peut mettre en œuvre la procédure de soustraction de pièces au débat contradictoire prévue par l'article R. 412-2-1.

[Décret n° 2019-1502 du 30 décembre 2019 portant application du titre III de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice et autres mesures relatives à la procédure contentieuse administrative](#)

### Annexes du code de la commande publique

Fixation de la liste des avis et arrêtés annexés au code de la commande publique, sous la forme d'un tableau (accompagné d'une grille de correspondance), au sein d'une annexe préliminaire :

Numéro de l'annexe	Nom de l'annexe
Annexe n° 1	<a href="#">Avis relatif à la liste des activités qui sont des travaux en droit de la commande publique</a>
Annexe n° 2	<a href="#">Avis relatif aux seuils de procédure et à la liste des autorités publiques centrales en droit de la commande publique</a>
Annexe n° 3	<a href="#">Avis relatif aux contrats de la commande publique ayant pour objet des services sociaux et autres services spécifiques</a>
Annexe n° 4	<a href="#">Arrêté fixant la liste des impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales donnant lieu à la délivrance de certificats pour l'attribution des contrats de la commande publique</a>
Annexe n° 5	<a href="#">Avis relatif à la nature et au contenu des spécifications techniques dans les marchés publics</a>
Annexe n° 6	<a href="#">Arrêté fixant les modalités de mise à disposition des documents de la consultation et de la copie de sauvegarde</a>
Annexe n° 7	<a href="#">Arrêté relatif aux fonctionnalités et exigences minimales des profils d'acheteurs</a>
Annexe n° 8	<a href="#">Arrêté relatif aux exigences minimales des moyens de communication électronique utilisés dans la commande publique</a>
Annexe n° 9	<a href="#">Arrêté fixant la liste des renseignements et documents pouvant être demandés aux candidats aux marchés publics</a>
Annexe n° 10	<a href="#">Avis relatif à la liste des dispositions internationales en matière de droit environnemental, social et du travail permettant de rejeter une offre comme anormalement basse en matière de marchés publics</a>
Annexe n° 11	<a href="#">Arrêté relatif aux modalités de prise en compte des incidences énergétiques et environnementales des véhicules à moteur dans la passation des marchés publics</a>
Annexe n° 12	<a href="#">Arrêté relatif à la signature électronique des contrats de la commande publique</a>
Annexe n° 13	<a href="#">Arrêté fixant les modèles de garantie à première demande et de caution personnelle et solidaire</a>
Annexe n° 14	<a href="#">Arrêté relatif au certificat de cessibilité des créances issues de marchés publics</a>
Annexe n° 15	<a href="#">Arrêté relatif aux données essentielles dans la commande publique</a>

Annexe n° 16	<a href="#">Arrêté relatif au fonctionnement et à la composition de l'observatoire économique de la commande publique</a>
Annexe n° 17	<a href="#">Arrêté relatif au recensement économique de la commande publique</a>
Annexe n° 18	<a href="#">Arrêté relatif aux comités consultatifs locaux de règlement amiable des différends relatifs aux marchés publics</a>
Annexe n° 19	<a href="#">Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des marchés publics et des accords-cadres de défense ou de sécurité</a>
Annexe n° 20	<a href="#">Arrêté précisant les modalités techniques d'exécution des éléments de mission de maîtrise d'œuvre confiés par des maîtres d'ouvrage publics à des prestataires de droit privé</a>
Annexe n° 21	<a href="#">Arrêté fixant le modèle d'avis pour la passation des contrats de concession</a>

Arrêté du 22 mars 2019 portant l'annexe préliminaire du code de la commande publique, NOR ECOM1830218A

### **Seuil de présentation des marchés publics des collectivités territoriales, de leurs groupements et de leurs établissements publics au contrôle de légalité**

Les articles L. 2131-2, L. 3131-2 et L. 4141-2 du code général des collectivités territoriales soumettent les marchés publics passés par les collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics à l'obligation de transmission au contrôle de légalité.

Ces articles renvoient à un seuil « défini par décret » : lorsque le montant du marché est inférieur à ce seuil, l'acte n'est pas soumis au contrôle de légalité.

Ce seuil était fixé à 209 000 € HT depuis 2015.

Il est désormais défini en prenant comme seuil de référence celui qui s'applique aux marchés publics de fournitures et de services passés par les pouvoirs adjudicateurs autres que les autorités publiques centrales selon l'une des procédures formalisées au sens de l'article L. 2124-1 du code de la commande publique, soit, au 1<sup>er</sup> janvier 2020, 214 000 € HT.

[Décret n° 2019-1375 du 17 décembre 2019 relatif à la définition du seuil de présentation des marchés publics des collectivités territoriales et de leurs établissements publics au contrôle de légalité](#)

### **Actionnariat des entreprises publiques locales et compétences des collectivités territoriales**

- Par une décision du 14 novembre 2018, le Conseil d'Etat a jugé qu'une collectivité ou un groupement de collectivités territoriales ne peut participer à une société publique locale qu'à condition de détenir l'ensemble des compétences définies par l'objet social de la société concernée, sauf exception dans le cas où l'objet social de la société s'inscrit dans le cadre d'une compétence que la commune n'exerce plus du fait de son transfert, après la création de la société, à un EPCI (CE, 14 novembre 2018, n° 405628, syndicat mixte pour l'aménagement et le développement des Combrailles, Mentionné dans les tables du recueil Lebon).
- Le législateur est revenu sur cette interprétation en précisant qu'une collectivité territoriale ou un groupement peut participer au capital d'une société d'économie mixte locale (« *La réalisation de l'objet de ces sociétés concourt à l'exercice d'au moins une compétence de chacune des collectivités territoriales et de chacun des groupements de collectivités territoriales qui en sont actionnaires* », CGCT, art. L. 1522-1, 3°) ou d'une société publique locale (« *Lorsque l'objet de ces sociétés inclut plusieurs activités, celles-ci doivent être complémentaires. La réalisation de cet objet concourt à l'exercice d'au moins une compétence de chacun des actionnaires* », CGCT, art. L. 1531-1) dès lors qu'il détient au moins l'une des compétences correspondant aux missions, et donc à l'objet social, de la société.
- La loi précise que ces dispositions s'appliquent aux sociétés constituées antérieurement à sa date de publication, sous réserve des décisions de justice passées en force de chose jugée.

[Loi n° 2019-463 du 17 mai 2019 tendant à sécuriser l'actionnariat des entreprises publiques locales](#)

### **Affacturation inversée dans les contrats de la commande publique**

La loi « Pacte » vient définir et encadrer le recours à l'affacturation inversée dans les marchés publics : « *Les acheteurs mentionnés à l'article L. 1210-1 du code de la commande publique peuvent, avec l'accord du fournisseur, demander à un établissement de crédit, une société de financement ou un FIA mentionné à l'article L. 313-23 du code monétaire et financier d'assurer le paiement anticipé de certaines de ses factures.*



*L'acquisition des créances par l'établissement de crédit, la société de financement ou le FIA s'opère par cession de créance ou subrogation conventionnelle. »*

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

### **Contrepartie financière aux modifications demandées par l'acheteur dans les marchés publics de travaux**

La loi « Pacte » crée, au sein des dispositions du code de la commande publique relatives aux règles de modification des marchés publics en cours d'exécution, un nouvel article L. 2194-3 imposant à l'acheteur de prévoir une contrepartie financière aux modifications demandées dans les marchés publics de travaux selon lequel : *« Les prestations supplémentaires ou modificatives demandées par l'acheteur au titulaire d'un marché public de travaux qui sont nécessaires au bon achèvement de l'ouvrage et ont une incidence financière sur le marché public font l'objet d'une contrepartie permettant une juste rémunération du titulaire du contrat. »*

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

### **Facturation électronique dans la commande publique**

Insertion dans le code de la commande publique des principes selon lesquels :

- Les titulaires de marchés ainsi que leurs sous-traitants admis au paiement direct et les titulaires de contrats de concession conclus avec l'Etat, les collectivités territoriales et les établissements publics, transmettent leurs factures sous forme électronique.
- Ceux-ci acceptent les factures conformes à la « norme de facturation électronique » et transmises sous forme électronique par les titulaires de ces contrats.
- L'Etat met à disposition un portail public de facturation permettant le dépôt, la réception et la transmission des factures sous forme électronique.

[Loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises \(PACTE\)](#)

Le décret du 18 juillet 2019 vient préciser les règles de la facturation électronique :

- Définition de la « norme européenne de facturation électronique » par renvoi à la décision de la Commission européenne du 16 octobre 2017 (Comm. UE, déc. (UE) 2017/1870, 16 oct. 2017).
- Liste les mentions essentielles devant figurer sur les factures électroniques.
- Portail public de facturation : un arrêté du ministre chargé du budget, annexé au code, doit définir les modalités techniques selon lesquelles sont effectués le dépôt, la transmission et la réception des factures, afin d'en garantir une réception immédiate et intégrale et d'assurer la fiabilité de l'identification de l'émetteur, l'intégrité des données, la sécurité, la confidentialité et la traçabilité des échanges.
- L'utilisation du portail public de facturation est exclusive de tout autre mode de transmission, sous peine de rejet.

[Décret n° 2019-748 du 18 juillet 2019 relatif à la facturation électronique dans la commande publique](#)

### **Montant des avances versées aux PME**

Fixation d'un taux minimal (10% du montant initial TTC du marché) des avances versées aux PME pour les marchés passés par les acheteurs dont les dépenses de fonctionnement sont supérieures à 60 millions d'euros par an (établissements publics administratifs de l'Etat autres que les établissements publics de santé, collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics). Ce taux minimal reste de 20 % pour les marchés publics passés par l'Etat.

Applicable aux marchés publics pour lesquels une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence est envoyé à la publication à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020.

[Décret n° 2019-1344 du 12 décembre 2019 modifiant certaines dispositions du code de la commande publique relatives aux seuils et aux avances](#)

### **Possibilité de détachement d'office de fonctionnaires auprès d'une entreprise privée titulaire d'un marché public ou d'un contrat de délégation de service public**

Possibilité de détachement d'office de fonctionnaires lorsqu'une personne morale de droit public externalise la gestion de l'un de ses services par un marché public ou une délégation de service public à un prestataire privé ou à un organisme public gérant un SPIC.

[Loi n° 2019-828 du 6 août 2019 de transformation de la fonction publique portant modification de l'article 15 de la loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droit et obligations des fonctionnaires – Conditions d'application déterminées par décret en Conseil d'Etat \(projet de décret à l'ordre du jour du Conseil commun de la fonction publique du 30 janvier 2020\).](#)

### **Appui des EPCI à leurs communes membres pour la passation et l'exécution de marchés publics**

L'article 65 de la loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique a introduit dans le CGCT un nouvel article L. 5211-4-4 qui prévoit qu'un EPCI à fiscalité propre peut désormais se voir confier « la charge de mener tout ou partie de la procédure de passation ou de l'exécution d'un ou de plusieurs marchés publics au nom et pour le compte » de ses communes membres réunies en groupement de commande.

Conditions de recours :

- Ce dispositif n'est applicable qu'aux seuls EPCI à fiscalité propre, à l'exclusion des syndicats ;
- Un groupement de commande doit être constitué entre des communes membres ou entre celles-ci et l'EPCI ;
- L'intervention de l'EPCI ne peut se faire que par convention et à titre gratuit ;
- Les statuts de l'EPCI doivent prévoir expressément cette possibilité ;
- L'EPCI peut passer et exécuter des marchés, pour le compte de communes membres dès lors qu'elles sont constituées en groupements de commande, indépendamment des compétences qui lui sont transférées.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

### **DSP : composition de la commission des groupements d'autorités concédantes**

Les dispositions du CGCT relatives à la passation des délégations de service public sont complétées afin de tenir compte de la faculté pour les collectivités de constituer des groupements d'autorités concédantes afin de passer conjointement un ou plusieurs contrats de concession (CCP, art. 3112-1). Ainsi, lorsqu'un tel groupement est composé en majorité de collectivités territoriales ou d'établissements publics locaux, il est prévu l'institution d'« une commission chargée de remplir les fonctions » de la commission de l'article L. 1411-5 du CGCT, dont ces nouvelles dispositions encadrent la composition.

Il peut également être prévu, dans le cadre de la convention constitutive du groupement d'autorités concédantes, la commission compétente est celle du coordonnateur du groupement si celui-ci en est doté.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

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

### **Report du transfert obligatoire des compétences eau et assainissement aux communautés de communes**

Les articles 64 et 66 de la loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République attribuent à titre obligatoire les compétences dans le domaine de l'eau et celui de l'assainissement aux communautés de communes et aux communautés d'agglomération à compter du 1er janvier 2020.

Toutefois, l'article 1<sup>er</sup> de la loi du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre de ces compétences, a introduit un mécanisme de minorité de blocage ouvrant aux communes d'une communauté de communes qui n'exerçaient pas à la date de la publication de la loi, à titre optionnel ou facultatif, les compétences dans ces domaines ou dans l'un d'entre eux, la faculté de reporter le transfert obligatoire de la ou des compétences au 1er janvier 2026, si 25% des communes membres représentant 20% de la population intercommunale s'opposaient à l'un ou aux deux transferts avant le 1<sup>er</sup> juillet 2019. Cette possibilité de blocage a été étendue, par la même loi, aux cas où seule la compétence relative au service public d'assainissement non collectif aurait été transférée à la communauté de communes.

La loi du 27 décembre 2019 permet de faire jouer cette minorité de blocage pour les délibérations prises avant le 1<sup>er</sup> janvier 2020 dans les communautés de communes qui n'exerçaient pas au 5 août 2018 la compétence dans le domaine de l'eau ou de l'assainissement ou aucune de ces deux compétences ainsi qu'à celles ayant pris seulement une partie de la compétence eau ou de la compétence assainissement à cette date : « *Toutes les délibérations prises avant le 1er janvier 2020 dans les conditions requises au premier alinéa de l'article 1er de la loi n° 2018-702 du 3 août 2018 relative à la mise en œuvre du transfert des compétences eau et assainissement aux communautés de communes dans sa rédaction résultant de la présente loi ayant pour objet de s'opposer au transfert*

*des compétences relatives à l'eau ou à l'assainissement, de l'une d'entre elles ou d'une partie d'entre elles ont pour effet de reporter le transfert de compétence au 1<sup>er</sup> janvier 2026 ».*

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

### **Délégation de l'exercice des compétences eau et assainissement**

Les communautés de communes et les communautés d'agglomération peuvent déléguer, par convention, tout ou partie des compétences en matière d'eau, d'assainissement des eaux usées et de gestion des eaux pluviales urbaines à l'une de leurs communes membres ou à un syndicat inclus en totalité dans leur périmètre.

Les compétences déléguées sont alors exercées au nom et pour le compte de la communauté de communes ou d'agglomération délégante.

La convention doit préciser la durée de la délégation et ses modalités d'exécution, définir les objectifs à atteindre en matière de qualité du service rendu et de pérennité des infrastructures ainsi que les modalités de contrôle de la communauté de communes ou d'agglomération délégante sur la collectivité délégataire. Elle doit préciser les moyens humains et financiers consacrés à l'exercice de la compétence déléguée.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

### **Taux de perte en eau du réseau, transfert de compétence et de trésorerie**

- Lors du transfert des compétences relatives à l'eau à un EPCI par une commune, celle-ci doit lui transmettre le schéma de distribution d'eau potable ainsi qu'un état financier de l'exercice de la compétence. Elle doit en outre répondre aux questions de l'EPCI à ce titre.
- Le transfert de compétence s'accompagne du transfert à l'EPCI du solde positif du budget annexe du service d'eau lorsque le schéma fait apparaître un taux de perte en eau supérieur au taux réglementaire, sauf disposition contraire prévue par convention, pouvant prévoir un transfert partiel de budget en fonction de l'état du réseau.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

### **Sort des syndicats**

De manière dérogatoire aux règles en vigueur, les syndicats compétents en matière d'eau, d'assainissement, de gestion des eaux pluviales urbaines ou dans l'une de ces matières, existant au 1<sup>er</sup> janvier 2019 et inclus en totalité dans le périmètre d'une communauté de communes exerçant à titre obligatoire ou facultatif ces compétences ou l'une d'entre elles, ou dans celui d'une communauté d'agglomération, sont maintenus jusqu'à six mois suivant la prise de compétence. Le syndicat exerce alors, sur son périmètre, ses attributions pour le compte de l'EPCI et lui rend compte de son activité. L'EPCI peut, au cours de ces six mois, délibérer sur le principe d'une délégation de tout ou partie de ces compétences ou de l'une d'entre elles aux syndicats compétents, lesquels sont dans ce cas maintenus pour un an supplémentaire à compter de cette délibération.

Le syndicat est dissous ou voit ses compétences réduites si, à l'issue de ce délai d'un an, une convention de délégation n'a pas été conclue entre les parties et approuvée par leurs assemblées délibérantes, précisant la durée de la convention et ses modalités d'exécution.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

### **Tarification sociale**

Les services publics d'eau et d'assainissement sont autorisés à mettre en œuvre des mesures sociales visant à rendre effectif le droit d'accéder à l'eau potable et à l'assainissement dans des conditions économiquement acceptables par tous.

Ces mesures peuvent inclure :

- La définition de tarifs tenant compte de la composition ou des revenus du foyer,
- L'attribution d'une aide au paiement des factures d'eau,
- Une aide à l'accès à l'eau,
- Un accompagnement et des mesures favorisant les économies d'eau,
- La définition de tarifs incitatifs définis en fonction de la quantité d'eau consommée, la part incitative s'ajoutant à une part fixe déterminée selon les modalités de tarification classique.

Les règles de tarification prévoient ainsi que :



- La tarification de l'eau potable aux abonnés domestiques peut tenir compte du caractère indispensable de l'eau potable et de l'assainissement pour les abonnés en situation particulière de vulnérabilité en prévoyant un tarif progressif pouvant inclure une première tranche de consommation gratuite.
- La progressivité du tarif peut être modulée pour tenir compte des revenus et du nombre de personnes composant le foyer, le prix au mètre cube de la tranche de consommation supérieure ne pouvant toutefois excéder le double du prix moyen au mètre cube pour une consommation de référence fixée par arrêté.

[Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique](#)

#### [Assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements](#)

Le décret ajuste les conditions d'exercice par les départements de l'assistance technique qu'ils fournissent à certaines communes et à leurs groupements ainsi que les conditions d'éligibilités de ces derniers. Il ajuste les champs d'intervention en matière d'assainissement, de protection de la ressource en eau et de restauration et d'entretien des milieux aquatiques, et précise les champs d'intervention en matière de voirie, d'aménagement et d'habitat. Enfin, il précise également les champs d'intervention en matière de prévention des inondations, en application de l'[article 8 de la 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.

[Décret n°2019-589 du 14 juin 2019 relatif à l'assistance technique fournie par les départements à certaines communes et à leurs groupements et modifiant des dispositions du code général des collectivités territoriales \(entrée en vigueur le lendemain de sa publication\).](#)

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/6/14/TREL1823609D/jo/texte>

#### **RGPD : publication d'un guide destiné aux collectivités**

Ce guide s'adresse aux communes de petite ou de moyenne taille, aux groupements intercommunaux qui ne disposent pas en interne des ressources dédiées. Ce guide sera envoyé à toutes les mairies de Métropole et d'Outre-Mer.

La CNIL rappelle que le respect des règles de protection des données est un facteur de transparence et de confiance à l'égard à la fois des administrés, mais aussi des agents. Dans ce guide, la CNIL explique les grands principes du RGPD, recense les bons réflexes à acquérir dans le cadre de la mise en place d'un traitement de données personnelles et propose un plan d'action afin d'accompagner les collectivités dans leur mise en conformité.

Plusieurs fiches pratiques sont présentées sur la communication des documents administratifs, sur la mise en place de dispositifs vidéo et enfin sur la conciliation entre les durées de conservation et les archives. Par ailleurs, la CNIL a publié plusieurs fiches techniques dans un espace dédié aux collectivités (<https://www.cnil.fr/fr/collectivites-territoriales>).

[Guide de sensibilisation au RGPD pour les collectivités locales, CNIL publié le 18 septembre 2019](#)  
<https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/cnil-guide-collectivite-territoriale.pdf>

#### **RGPD : dernière étape de mise en conformité du droit national**

Le décret n° 2019-536, publié le 30 mai 2019, stabilise le cadre juridique national relatif à la protection des données. Il marque enfin l'achèvement du processus d'adaptation du droit national au RGPD : sa publication permet l'entrée en vigueur de l'ensemble du nouveau cadre juridique de la protection des données personnelles. La loi dite « Informatique et Libertés » modifiée et son décret d'application, profondément remaniés, permettent dorénavant aux personnes comme aux organismes traitant des données d'appréhender de manière plus claire leurs droits et obligations en matière de protection des données à caractère personnel.

**Décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés**

### **ASSAINISSEMENT**

#### **Aire de grand passage et services publics eau et assainissement**

Le décret détermine les règles relatives à l'aménagement, l'équipement, la gestion et l'usage, les modalités de calcul du droit d'usage et de la tarification des prestations fournies, ainsi que le règlement intérieur type des aires de grand passage. L'aire de grand passage comprend au moins : 5° Un dispositif de recueil des eaux usées ;

**Décret n° 2019-171 du 5 mars 2019 relatif aux aires de grand passage**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/3/5/2019-171/jo/texte>

**DERU et délimitation des zones sensibles**

L'article 5.1 de la directive 91/271/CEE du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux résiduaires urbaines (DERU) demande aux Etats membres de délimiter des zones sensibles à l'eutrophisation. L'article 5.6 de la directive prévoit que cette délimitation soit révisée tous les 4 ans. La note abroge et remplace celle du 21 août 2014 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive.

**Note technique du 6 juin 2019 relative à la révision des zones sensibles en application de la directive du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux urbaines résiduaires (DERU) et à la mise en œuvre des dispositions de l'article 5.4 de la directive**

Texte non paru au JO

[http://www.assainissement.developpementdurable.gouv.fr/documents/note\\_technique\\_zones\\_sensibles\\_2019.pdf](http://www.assainissement.developpementdurable.gouv.fr/documents/note_technique_zones_sensibles_2019.pdf)

**EAU POTABLE****Gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine**

Une limite de qualité sur le chrome total s'applique à un seuil de 50 µg/l. Or, une des formes du chrome, le chrome VI, est particulièrement toxique. Ainsi, suivant l'avis de l'ANSES, cette instruction prend en compte un seuil de gestion de 6 µg/l pour le chrome.

En cas de dépassement du seuil de 6 µg/l pour le chrome total, un second prélèvement sera effectué pour vérifier si le chrome VI dépasse ce seuil. Si c'est le cas, une restriction d'usage peut être décrétée, ainsi qu'un suivi renforcé.

**Instruction no DGS/EA4/2019/142 du 21 juin 2019 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de présence de chrome dans les eaux destinées à la consommation humaine**

[https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2019/19-08/ste\\_20190008\\_0000\\_0056.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2019/19-08/ste_20190008_0000_0056.pdf)

**Institution d'un droit de préemption pour la préservation des ressources en eau**

- A la demande de la commune ou du groupement de communes compétent pour contribuer à la préservation de la ressource en eau, l'autorité administrative de l'Etat peut instituer un droit de préemption des surfaces agricoles sur un territoire délimité en tout ou partie dans l'aire d'alimentation de captages utilisés pour l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine. Ce droit de préemption a pour objectif de préserver la qualité de la ressource en eau dans laquelle est effectué le prélèvement.
- Les biens acquis sont intégrés dans le domaine privé de la collectivité territoriale ou de l'établissement public qui les a acquis. Ils ne peuvent être utilisés qu'en vue d'une exploitation agricole compatible avec l'objectif de préservation de la ressource en eau.
- Les biens acquis peuvent être cédés de gré à gré, ou concédés temporairement à des personnes publiques ou privées, à la condition que ces personnes les utilisent aux fins prescrites par un cahier des charges, qui prévoit les mesures nécessaires à la préservation de la ressource en eau et qui est annexé à l'acte de vente, de location ou de concession temporaire.

Loi n° 2019-1461 du 27 décembre 2019 relative à l'engagement dans la vie locale et à la proximité de l'action publique

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

Arrêté du 13 mars 2019 encadrant le montant pluriannuel des dépenses du 11e programme d'intervention des agences de l'eau

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/3/13/TREL1904645A/jo/texte>

Arrêté du 27 février 2019 relatif à la détermination du plafond annuel des taxes et redevances perçues par chaque agence de l'eau pour l'année 2019

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/27/TREL1903563A/jo/texte>

Arrêté du 11 février 2019 relatif à la contribution financière des agences de l'eau à l'Agence française pour la biodiversité et à l'Office national de la chasse et de la faune sauvage

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/11/TREL1903566A/jo/texte>

Arrêté du 11 janvier 2019 portant modification de l'arrêté du 18 mai 2018 instituant les commissions consultatives paritaires compétentes à l'égard des agents contractuels des agences de l'eau  
<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/1/11/TREK1904756A/jo/texte>

## REDEVANCES A VNF

---

Ce décret entre en vigueur le 31 -12-19, pour les nouveaux titres d'occupation ou d'utilisation du domaine public et pour les titres d'occupation ou d'utilisation du domaine public en cours régissant les ouvrages de prise et de rejet d'eau à d'autres fins que la production hydroélectrique ;

Il détermine les modalités spécifiques applicables à la redevance domaniale à laquelle sont assujettis les titulaires de titres d'occupation et d'utilisation temporaire du domaine public qui implantent des ouvrages de prise et de rejet d'eau dans le réseau de voies navigables confié à Voies navigables de France, dénommée « redevance de prise et rejet d'eau ».

**Décret n° 2019-1356 du 13 décembre 2019 relatif aux redevances de prise et de rejet d'eau dans le domaine public fluvial confié à Voies navigables de France**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039508596&dateTexte=&categorieLien=id>

## OUTILS DE PLANIFICATION ET D'ORGANISATION

---

**Délimitation des bassins ou groupements de bassins**

**Arrêté du 12 juillet 2019 modifiant l'arrêté du 16 mai 2005 portant délimitation des bassins ou groupements de bassins en vue de l'élaboration et de la mise à jour des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/7/12/TREL1902990A/jo/texte>

## PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUE

---

**Protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole**

Précision des conditions de mise en œuvre du dispositif de surveillance annuelle des quantités d'azote de toutes origines épandues. Modification de certaines modalités de déclaration des quantités d'azote par les personnes physiques ou morales détenant, cédant ou commercialisant à titre professionnel des fertilisants azotés dans les zones de surveillance. Description également de la méthodologie de calcul de la valeur de référence et de la marge d'incertitude mentionnées au III de l'article R. 211-81-1.

**Arrêté du 20 février 2019 modifiant l'arrêté du 7 mai 2012 relatif aux actions renforcées à mettre en œuvre dans certaines zones ou parties de zones vulnérables en vue de la protection des eaux contre la pollution par les nitrates d'origine agricole (entré en vigueur le lendemain de sa publication)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/2/20/TREL1900339A/jo/texte>

**Les pouvoirs de l'AFB devenue Office français de biodiversité sont renforcés en matière pénale**

En métropole comme outre-mer, les missions de l'OFB ont pour objectif la préservation, gestion et restauration de la biodiversité terrestre, aquatique et marine, ainsi que "la gestion équilibrée et durable" de la ressource en eau. Il contribue à l'exercice de la police administrative et judiciaire relative à l'eau, aux espaces naturels, aux espèces, à la chasse et à la pêche. Il est en charge de l'exercice de la police sanitaire en lien avec la faune sauvage. Au titre de sa mission de développement de la connaissance, de la recherche et de l'expertise il coordonnera les systèmes d'information sur la biodiversité, l'eau, les milieux aquatiques et marins et à fournir une expertise en matière de "gestion adaptative" de certaines espèces, autrement dit sur la manière d'adapter les prélèvements en fonction de leur état de conservation. Il apportera un appui à l'Etat, aux acteurs publics pour la mise en œuvre des politiques publiques de l'eau et de la biodiversité. Il conserve la gestion directe de certaines aires protégées, notamment les parcs naturels marins et certaines réserves nationales de chasse et de faune sauvage. Il assure un appui aux gestionnaires d'espaces naturels et aux parcs nationaux. Enfin, il a une mission de formation et d'accompagnement des citoyens et parties prenantes sur les enjeux de la biodiversité. La loi renforce la police de l'environnement. Les inspecteurs de l'environnement, en particulier, pourront mener des enquêtes ordinaires en totalité, de la constatation de l'infraction jusqu'à l'orientation de poursuites une fois l'enquête achevée, sans qu'il y ait lieu de mobiliser les officiers de police judiciaire. Les prérogatives des agents de droit privé des réserves et du Conservatoire du littoral et des agents de développement des fédérations de chasse sont également étendues au constat d'infractions sur leurs

territoires de compétences, en complémentarité avec les agents de l'OFB. Plusieurs mesures de police sont aussi renforcées : allongement de 2 à 3 ans de la peine pour les délits d'atteinte aux espèces et aux habitats protégés et les délits liés à un exercice illégal de la chasse ; création d'un nouveau délit et renforcement des sanctions administratives applicables en cas de non-respect des mesures prises par le préfet pour suspendre une installation ou ordonner la remise en état d'un site.

Le texte facilite la vidéosurveillance dans la lutte contre le dépôt sauvage de déchets. Il habilite le maire à intervenir plus rapidement en abaissant d'un mois à dix jours la durée de la période d'échanges contradictoires, précédant la possibilité de mettre en demeure le producteur de déchets concerné.

**Loi 2019-773 du 24 juillet 2019 portant création de l'Office français de la biodiversité, modifiant les missions des fédérations des chasseurs et renforçant la police de l'environnement (1)**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038821234&categorieLien=id>

**Arrêté du 9 septembre 2019 relatif à la définition du bon état écologique des eaux marines et aux normes méthodologiques d'évaluation**

Le présent arrêté définit le bon état écologique des eaux marines conformément à l'article R. 219-6 du code de l'environnement, tel que celles-ci conservent la diversité écologique et le dynamisme d'océans et de mers qui soient propres, en bon état sanitaire et productifs, et que l'utilisation du milieu marin soit durable, sauvegardant ainsi le potentiel de celui-ci aux fins des utilisations et activités des générations actuelles et à venir.

Il constitue le deuxième des cinq éléments des plans d'action pour le milieu marin, établis au titre de l'article L. 219-9 du code de l'environnement.

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039130954>

**Publication du schéma national des données sur le milieu marin en application de l'article R. 131-34 du code de l'environnement.**

Ce schéma précise notamment : le périmètre des données entrant dans le système d'information sur le milieu marin et leur organisation en systèmes d'information métiers ; la composition du référentiel technique et ses modalités d'approbation ; la création de services en réseau, notamment un service d'accès aux données via le portail en ligne à l'adresse « milieumarinfrance.fr » et un service dédié à la mise en œuvre et au partage du référentiel technique (le service d'administration des référentiels marins, SAR) ; les principes de mise à disposition des informations ; la gouvernance du dispositif.

**Arrêté du 8 juillet 2019 approuvant le schéma national des données sur le milieu marin**

[https://www.legifrance.gouv.fr/jo\\_pdf.do?id=JORFTEXT000038880666](https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000038880666)

## GEMAPI

Le décret définit les missions d'un établissement public territorial de bassin sur le territoire d'une collectivité non adhérente, spécifie le contenu des projets de statut des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau et précise les délais de consultation prévus dans la procédure de création des établissements publics territoriaux de bassin et des établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau. Ce décret caractérise également les dispositions à prendre lorsqu'un établissement public territorial de bassin ou un établissement public d'aménagement et de gestion de l'eau n'est plus conforme aux critères fixés par le présent décret.

**Décret n° 2019-926 du 2 septembre 2019 relatif aux établissements publics territoriaux de bassin et aux établissements publics d'aménagement et de gestion de l'eau**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039025568&dateTexte=&categorieLien=id>

## ICPE – INSTALLATIONS CLASSEES

**ICPE : installation de combustion rubriques 2910 ou 3110**

Le décret organise le recueil des données concernant les caractéristiques des installations de combustion (type et proportion de combustibles utilisés, secteur d'activité de l'installation, type d'installation...), nécessaires au rapportage auprès de la commission européenne, conformément à la directive (UE) 2015/2193 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative à la limitation des émissions de certains polluants dans l'atmosphère en provenance des installations de combustion moyennes, en particulier les articles 5, 6 et 9 et l'annexe I.

**Décret n° 2018-1161 du 18 décembre 2018 modifiant le chapitre V du titre Ier du livre V du code de l'environnement s'agissant des informations à fournir pour les installations de combustion moyennes**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037826354&dateTexte=&categorieLien=id>

## ICPE-IOTA : AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE

**Autorisation environnementale : les dossiers pourront toujours être consultés sur format papier**

La loi pour un Etat au service d'une société de confiance dite loi Essoc et son décret d'application du 24 décembre 2018 prévoit une expérimentation visant à remplacer l'enquête publique par une consultation en ligne sur les régions de Bretagne et de hauts de France. En dépit de cette expérimentation, la voie électronique ne sera pas le seul moyen de consultation : le public peut demander une communication du dossier sur papier dans les conditions définies par l'article D123.46.2 du code de l'environnement. Si le dossier est important en volume, une consultation sur place peut également être organisée.

**Réponse ministérielle sous question Sénat 19 mars 2019**

**Publication du MODELE CERFA DE DEMANDE D'AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE**

**Arrêté du 28 mars 2019 fixant le modèle national de la demande d'autorisation environnementale**

<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2019/3/28/TREP1916072A/jo/texte>

**Dossier de demande d'AE : simplification de procédure et correction d'erreurs**

Le texte entre en vigueur au lendemain de sa publication ; toutefois, les dispositions du I et du II de l'article 8 s'appliquent aux demandes d'autorisation environnementale ou de dérogation présentées à compter du 1er janvier 2020.

Ce décret vise à simplifier le dispositif de l'autorisation environnementale au niveau réglementaire. A cette fin, il transforme notamment certaines consultations obligatoires en consultations facultatives, fluidifie la fin de la procédure d'autorisation environnementale et prévoit des possibilités de dématérialisation du dossier de demande d'autorisation environnementale. Enfin, il corrige diverses imperfections et erreurs matérielles.

**Décret n° 2019-1352 du 12 décembre 2019 portant diverses dispositions de simplification de la procédure d'autorisation environnementale**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000039507962&dateTexte=&categorieLien=id>

## URBANISME

**Un décret utile pour préciser la loi ELAN concernant le contentieux de certains titres d'urbanisme**

Ce décret a pour objet de préciser l'articulation du [nouvel article L. 600-5-2 du code de l'urbanisme](#), issu de l'[article 80 de la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018](#) dite loi ELAN avec les articles R. 600-1 et R. 600-5 du même code : il précise, que :

- L'obligation de notifier le recours au titre de l'article R. 600-1 du code de l'urbanisme n'est pas applicable en cas de contestation d'un permis modificatif, d'une décision modificative ou d'une mesure de régularisation ; le recours contre un permis modificatif, une décision modificative ou une mesure de régularisation n'a donc pas à être notifié, à peine d'irrecevabilité, à l'auteur de la décision et au titulaire de l'autorisation.
- Le mécanisme de cristallisation automatique des moyens est applicable dans le cadre de recours formés à l'encontre d'un permis modificatif, d'une décision modificative ou d'une mesure de régularisation dans les conditions prévues par l'article L. 600-5-2. Cela implique que les parties ne peuvent plus invoquer des moyens nouveaux, passé un délai de deux mois à compter de la communication aux parties du premier mémoire en défense.

**Décret 2019-303 du 10 avril 2019 pris pour l'application de l'article L600-5-2 du code de l'urbanisme** <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2019/4/10/2019-303/jo/texte>

**Instruction par des prestataires privés des demandes d'autorisation d'urbanisme**



Depuis la loi n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, l'organe délibérant d'une commune ou d'un EPCI peut confier l'instruction des demandes d'autorisation d'urbanisme des prestataires privés, sous la responsabilité de l'autorité de délivrance, qui conserve la compétence de signature des actes d'instruction et la liberté de ne pas suivre la proposition des prestataires (code de l'urbanisme, art. L. 423-1).

Le décret du 23 mai 2019 complète en conséquence l'article R. 423-15 de ce code en ajoutant ces prestataires à la liste des services pouvant être chargés des actes d'instruction des demandes de permis et des déclarations préalables.

**Décret n° 2019-505 du 23 mai 2019 relatif à l'instruction par des prestataires privés des demandes d'autorisation d'urbanisme**

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000038501952&categorieLien=id>

## SECURITE DES INTERVENTIONS

### Amiante

Le Décret n° 2017-899 du 9 mai 2017 relatif au repérage de l'amiante avant certaines opérations établit que le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles doit faire rechercher la présence d'amiante, préalablement à toute opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante. Les modalités de réalisation de ce repérage avant travaux de l'amiante seront précisées par arrêtés spécifiques à chaque secteur. Actuellement la parution de l'arrêté pour le domaine 2 est fixé à octobre 2020.

### Article R4412-97

I. - Le donneur d'ordre, le maître d'ouvrage ou le propriétaire d'immeubles par nature ou par destination, d'équipements, de matériels ou d'articles qui décide d'une opération comportant des risques d'exposition des travailleurs à l'amiante fait réaliser la recherche d'amiante mentionnée à l'article [L. 4412-2](#) dans les conditions prévues par le présent paragraphe.

Ces risques, appréciés par la personne mentionnée à l'alinéa précédent, peuvent notamment résulter du fait que l'opération porte sur des immeubles, équipements, matériels ou articles construits ou fabriqués avant l'entrée en vigueur des dispositions du décret n° [96-1133](#) du 24 décembre 1996 relatif à l'interdiction de l'amiante, pris en application du code du travail et du code de la consommation ou auxquels l'interdiction prévue par ce décret n'est pas applicable.

II. - La recherche d'amiante est assurée par un repérage préalable à l'opération, adapté à sa nature, à son périmètre et au niveau de risque qu'elle présente.

Les conditions dans lesquelles la mission de repérage est conduite, notamment s'agissant de ses modalités techniques et des méthodes d'analyse des matériaux susceptibles de contenir de l'amiante, sont précisées par arrêtés du ministre chargé du travail et, chacun en ce qui le concerne, des ministres chargés de la santé, de la construction, des transports et de la mer, pour les domaines d'activité suivants :

- 1° Immeubles bâtis ;
- 2° Autres immeubles tels que terrains, ouvrages de génie civil et infrastructures de transport ;
- 3° Matériels roulants ferroviaires et autres matériels roulants de transports ;
- 4° Navires, bateaux, engins flottants et autres constructions flottantes ;
- 5° Aéronefs ;
- 6° Installations, structures ou équipements concourant à la réalisation ou la mise en œuvre d'une activité.

III. - Les arrêtés mentionnés au II précisent à quelles conditions les documents de traçabilité et de cartographie disponibles ou les recherches d'amiante effectuées en application des lois et règlements ou à l'initiative des intéressés sont regardés comme satisfaisant à l'obligation de repérage.

IV. - Dès lors qu'un repérage a été réalisé dans les conditions prévues au présent article, les opérations réalisées ultérieurement dans le même périmètre ne donnent pas lieu à un nouveau repérage sauf lorsque des circonstances de fait apparues postérieurement à celui-ci en font apparaître la nécessité ou lorsque la réglementation entrée en vigueur après sa réalisation le prescrit.

**Art. R. 4412-97-3** (Décr. n° 2017-899 du 9 mai 2017, en vigueur le 1<sup>er</sup> oct. 2018)

I. — Lorsque, pour l'un des motifs suivants, la personne mentionnée au premier alinéa du I de l'article R. 4412-97 constate que le repérage ne peut être mis en œuvre, la sécurité des travailleurs est assurée dans les conditions prévues au II du présent article:

1° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant un risque grave pour la sécurité ou la salubrité publiques ou la protection de l'environnement;

2° En cas d'urgence liée à un sinistre présentant des risques graves pour les personnes et les biens auxquels il ne peut être paré dans des délais compatibles avec ceux requis pour la réalisation du repérage;

3° Lorsque l'opérateur de repérage estime qu'il est de nature à l'exposer à un risque excessif pour sa sécurité ou sa santé du fait des conditions techniques ou des circonstances dans lesquelles il devrait être réalisé;

4° Lorsque l'opération vise à réparer ou à assurer la maintenance corrective et qu'elle relève à la fois des interventions mentionnées au 2° de l'article R. 4412-94 et du premier niveau d'empoussièremement mentionné à l'article R. 4412-98.

II. — Dans les cas mentionnés au I, la protection individuelle et collective des travailleurs est assurée par des mesures prévues pour chaque domaine d'activité par les arrêtés mentionnés au II de l'article R. 4412-97 comme si la présence de l'amiante était avérée. Ces mesures sont définies par l'entreprise appelée à la réaliser l'opération, en fonction, d'une part, du niveau de risque qu'elle a préalablement évalué et notamment du niveau d'empoussièremement estimé mentionné à l'article R. 4412-98 et, d'autre part, des circonstances propres à l'opération projetée et en particulier du degré d'urgence que sa réalisation présente.

## PROCEDURES CIVILES DEXECUTION

### Un décret novateur en vue de diminuer le volume du contentieux civil

Ce décret est pris en application de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de *programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice*. L'objet du décret est de simplifier et d'harmoniser la procédure de 1<sup>ère</sup> instance dans son ensemble. Il a un impact sur les contentieux usagers.

- De nombreuses dispositions concernent le nouveau tribunal judiciaire nouvellement créé par cette loi, qui fusionne en une juridiction unique l'ancien Tribunal de grande instance et le Tribunal d'instance.
- Obligation dans certains contentieux de recourir au mode de règlement alternatif des litiges (médiation, conciliation etc...) avant toute action en justice notamment lorsque l'enjeu du litige est inférieur à 5 000 euros sous peine d'irrecevabilité (art. 750-1 du Code de procédure civile ou CPC)
- L'exécution provisoire des décisions de première instance devient de droit : le nouvel article 514 du CPC prévoit que « *les décisions de première instance sont de droit exécutoires à titre provisoire à moins que la loi ou la décision rendue n'en dispose autrement* ».
- La représentation par avocat devient désormais la règle, aussi bien devant le Tribunal judiciaire (art. 760 du CPC) que devant le Tribunal de commerce (art. 853 du CPC), avec une exemption pour la plupart des litiges dont l'enjeu est inférieur à 10.000 euros.

### Décret no 2019-1333 du 11 décembre 2019 réformant la procédure civile

[https://www.legifrance.gouv.fr/jo\\_pdf.do?id=JORFTEXT000039480084](https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000039480084)

<http://www.justice.gouv.fr/justice-civile-11861/procedure-civile-au-1er-janvier-2020-documents-de-synthese-32852.html>



## 7.2 Annexes financières

2019	Assiette		Valeurs de Clés	
	Définition	Valeur	Calculée	Retenue
Télécontrôle	Nb d'heures MO interventions usines	3 328	5,37%	16,00%
Support Production	m3 produits eau potable	6 517 635	36,78 %	36,78%

### DETAIL DE LA MAIN D'ŒUVRE DIRECTE AFFECTEE AU CONTRAT DSP Ex-Eau d'Ici

2019	Fonctions	Affectations	Equivalent ETP	Total en k€
MO Usine + Rnvt	traitement, électromécanique, automatismes, informatique industrielle	affectation directe	3,0	184
Télécontrôle	contrôle centralisé 24h/24h, gestion de l'astreinte	répartition au prorata des heures activité usines, plafonné	1,0	51
Laboratoire	analyses d'eau internes	imputation forfaitaire par activité puis par contrat au pro-rata des m3 produits, plafonné		
Support Production	Ingénieurs, Secrétariat	affectation directe	0,4	43
Structure locale	bureautique, achats, magasin, garage	au prorata des charges directes par contrat	0,8	46
SOUS-TOTAL MAIN D'ŒUVRE DIRECTE			5,2	324

## DECOMPOSITION DES CHARGES DIRECTES / REPARTIES

## DEPENSES 2019 AU FORMAT CEP contrat

1 882 924

## CHARGES DIRECTES

- a) Personnel d'exploitation
- b) Personnel / fonctionnement 24h/24
- c) Energie
- d) Produits de traitement et réactifs
- e) Achats d'eau
- f) Analyses externes
- g) Sous-traitance liée à l'exploitation
- h) Informatique
- i) Postes et télécommunications
- j) Assurances
- k) Autres charges
- l) Impôts et taxes

## Sous-total charges d'exploitation

## CHARGES CALCULEES

- m) Charges relatives aux travaux de renouvellement
- n) Amortissement des biens
  - dont programme contractuel
  - dont domaine privé de l'exploitant
- o) Rémunération du besoin en fonds de roulement
- p) Redevance de contrôle versée au syndicat

## Sous-total charges calculées

## CHARGES DE STRUCTURE

- q) Services généraux
- r) Veille technologique

## Sous-total charges de structure

## En % des charges d'exploitation

Total	Usine	Télécontrôle	Laboratoire	Support Production	Structure Locale
272 730	184 053		0	42 708	45 969
51 178		51 178			
228 596	227 846				750
143 243	143 115				128
501 000	501 000				
9 916	9 913		0		3
110 844	100 666	0	0	0	10 178
20 739	688	0		0	20 051
3 493	1 102			0	2 391
2 000	2 000				
100 506	71 576	2 575	0	0	26 355
23 607	23 204				403
<b>1 467 852</b>	<b>1 265 163</b>	<b>53 753</b>	<b>0</b>	<b>42 708</b>	<b>106 228</b>
79,5%	80,9%	73,6%	0,0%	76,3%	69,7%

287 569
12 666
0
12 666
906
<b>34 650</b>
<b>335 791</b>

59 461
19 820
<b>79 282</b>
5,4%

DETAIL DES FLUX REELS D'INVESTISSEMENTS			
Libellé des opérations	Montant	Montant	Montant
	2009	2010	Total
Aménagement matériel salle de crise	22 838 €	0 €	22 838 €
Modélisation de la rivière Nive	66 673 €	0 €	66 673 €
Mise en place d'un groupe électrogène	84 155 €	245 667 €	329 823 €
<b>Total</b>	<b>173 666 €</b>	<b>245 667 €</b>	<b>419 333 €</b>

SMUN	Année	Montant Investi	Capital à financer	Annuité *	Intérêts	Capital	Capital restant dû	taux
1	2009	173 666	173 666	23 629	10 472	13 157	160 509	6,03%
2	2010	245 667	406 176	58 398	22 299	36 099	370 077	5,49%
3	2011	0	370 077	58 398	20 317	38 081	331 995	5,49%
4	2012	0	331 995	58 398	18 227	40 172	291 823	5,49%
5	2013	0	291 823	58 398	16 021	42 377	249 446	5,49%
6	2014		249 446	58 398	13 695	44 704	204 742	5,49%
7	2015		204 742	58 398	11 240	47 158	157 584	5,49%
8	2016		157 584	58 398	8 651	49 747	107 837	5,49%
9	2017		107 837	58 398	5 920	52 478	55 359	5,49%
10	2018		55 359	58 398	3 039	55 359	0	5,49%

\*Annuité équivalente d'un emprunt sur la durée résiduelle du contrat d'un montant des investissements annuels, au taux annuel OAT (moyenne des durées) + 2 points.

#### SUIVI DU FOND DE RENOUVELLEMENT

ANNEE	SOLDE INITIAL	DOTATION CARE	DEPENSE REELLE	SOLDE	TAUX LEGAL	Actualisation Financière	SOLDE CUMULE
<b>2014</b>	179 568	306 870	311 765	-4 895	0,04%	-1,96	174 671
<b>2015</b>	174 671	307 230	273 169	34 061	0,96%	326,99	210 666
<b>2016</b>	210 666	308 430	129 333	179 097	0,97%	1737,24	391 520
<b>2017</b>	391 520	306 300	383 446	-77 146	0,90%	-694,31	313 409
<b>2018</b>	313 409	312 240	177 147	135 093	0,89%	1202,33	449 673
<b>2019</b>	449 673	241 538	96 750	144 788	0,86%	1245,18	595 572
<b>TOTAL</b>	<b>449 673</b>	<b>1 782 608</b>	<b>1 371 610</b>	<b>410 998</b>		<b>3 815,46</b>	<b>595 572</b>

## LISTE DES PERSONNELS AFFECTES A L'EXPLOITATION ET AU RENOUVELLEMENT

N°	Age	Heures	Equivalent ETP	Qualification Professionnelle	Tâche assurée
1	49	4,0	0,003	II	Opérateur réseau
2	52	6,5	0,005	III	Technicien réseau
3	52	6,0	0,004	V	Encadrant projet/étude
4	52	28,0	0,022	III	Technicien maintenance
6	50	2,0	0,002	III	Technicien maintenance
7	36	3,5	0,002	III	Technicien maintenance
8	55	7,0	0,005	III	Technicien maintenance
9	52	7,5	0,004	III	Technicien maintenance
10	58	19,0	0,014	III	Technicien maintenance
11	57	18,0	0,012	III	Technicien maintenance
12	25	86,5	0,066	III	Technicien maintenance
13	36	7,5	0,005	III	Technicien réseau
14	54	160,0	0,131	IV	Technicien supérieur de maintenance
15	50	9,0	0,010	III	Technicien maintenance
16	48	15,0	0,018	II	Opérateur réseau
17	47	3,5	0,003	II	Opérateur réseau
18	38	913,1	0,721	III	Technicien de traitement
19	38	328,3	0,408	III	Technicien de traitement
20	45	5,8	0,009	III	Technicien de traitement
22	30	1,5	0,003	III	Technicien de traitement
23	40	963,4	0,747	III	Technicien de traitement
24	48	806,6	0,618	III	Technicien de traitement
25	41	2,0	0,002	III	Technicien réseau
26	52	22,0	0,012	III	Technicien maintenance
27	21	3,5	0,004	I	Opérateur de maintenance
28	36	77,9	0,125	III	Technicien de traitement
50	59		0,335	V	Encadrant usine
51	45		0,092	CAD	Chef d'agence métier
52	53		0,125	V	Encadrement maintenance automatisme
53	35		0,125	IV	Technicien supérieur de maintenance
54	58		0,125	IV	Technicien supérieur de maintenance
55	57		0,125	IV	Technicien supérieur de maintenance
56	45		0,125	IV	Technicien supérieur de maintenance
57	35		0,125	IV	Technicien supérieur de maintenance
58	37		0,125	IV	Technicien supérieur de maintenance
59	33		0,125	IV	Technicien supérieur de maintenance

	Exploitation Usine
	Support Production
	Télécontrôle

**CALCUL DU FINANCEMENT DU BESOIN EN FONDS  
DE ROULEMENT DU CONTRAT ex-Eau d'Ici**

	2019		
	Montants	Délais Moyens	BFR
<b>Créances</b>			
Facturation tous contrats	3 407 536	120	1 135 845
<b>Total produits</b>	<b>3 407 536</b>		<b>1 135 845</b>
<b>Dettes</b>			
Personnel	323 908	50	44 371
Energie électrique	228 596	15	9 394
Achats d'eau	501 000	15	20 589
Produits de traitement	143 243	75	29 433
Analyses	9 916	75	2 038
Sous-traitance, matières et fournitures	110 844	75	22 776
Impôts locaux et taxes	23 607	113	7 308
Autres dépenses d'exploitation	100 506	75	20 652
Frais de contrôle	34 650	60	5 696
Surtaxe Syndicale	1 275 857	90	314 595
Autres organismes publics	524 939	30	43 146
Frais généraux et de Siège	79 282	56	12 164
<b>Total dettes</b>	<b>3 356 347</b>		<b>532 162</b>
<b>Stock</b>			<b>30</b>
<b>Total BFR</b>			<b>603 713</b>
<b>Taux de financement</b>			<b>0,15%</b>
<b>Coût financier</b>			<b>-905,6</b>

## **7.3 Annexe 3 : Projet RIWAMA**

Présentation-restitution du projet RIWAMA

## **7.4 Annexe 4 : Factures de vente en gros**







*Prêts pour la révolution de la ressource*