

# 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)

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION PAYS BASQUE  
**BIARRITZ**





# Sommaire

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1   Synthèse de l'année .....</b>   | <b>5</b>  |
| 1.1 L'essentiel de l'année .....   | 7         |
| 1.2 Les chiffres clés.....   | 9         |
| 1.3 Les indicateurs de performance .....   | 10        |
| 1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007.....                                     | 11        |
| 1.3.2 Les indicateurs complémentaires pour les rapports soumis à CCSPL.....            | 11        |
| 1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E.....                        | 12        |
| 1.4 Les évolutions réglementaires .....  | 13        |
| 1.5 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 Des moyens humains .....   | 20        |
| 2.2.3 Des moyens matériels .....   | 21        |
| 2.2.4 La gestion de crise.....   | 25        |
| 2.2.5 La relation clientèle.....   | 25        |
| 2.3 L'inventaire du patrimoine .....   | 26        |
| 2.3.1 Le système d'eau potable .....   | 27        |
| 2.3.2 Les biens de retour.....   | 27        |
| <b>3   Qualité du service.....</b>   | <b>35</b> |
| 3.1 Le bilan hydraulique .....   | 37        |
| 3.1.1 Les volumes d'eau potable importés et exportés.....                              | 37        |
| 3.1.2 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relève.....          | 37        |
| 3.1.3 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relève.....          | 38        |
| 3.1.4 La performance réseau calculée sur une période de relève (décret 2 mai 2007)...  | 39        |
| 3.1.5 L'ILC et rendement grenelle 2.....   | 40        |
| 3.1.6 Les volumes de pointes .....   | 41        |
| 3.2 La qualité de l'eau .....  | 42        |
| 3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau.....  | 42        |
| 3.2.2 Le plan vigipirate .....   | 42        |
| 3.2.3 La distribution .....  | 43        |
| 3.2.4 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007..... | 44        |
| 3.3 Le bilan d'exploitation.....   | 45        |
| 3.3.1 La consommation électrique .....   | 45        |
| 3.3.2 Les contrôles réglementaires.....  | 45        |
| 3.3.3 Le nettoyage des réservoirs.....   | 45        |
| 3.3.4 Les autres interventions sur les installations .....                             | 46        |
| 3.3.5 Les interventions sur le réseau de distribution .....                            | 46        |
| 3.3.6 La recherche des fuites.....   | 48        |
| 3.3.7 Les interventions en astreinte .....   | 49        |
| 3.4 Le bilan clientèle.....  | 50        |
| 3.4.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle.....                     | 50        |
| 3.4.2 Le nombre de clients .....   | 50        |
| 3.4.3 Le nombre d'abonnements .....  | 51        |
| 3.4.4 Les volumes vendus.....  | 51        |
| 3.4.5 Les volumes vendus aux gros consommateurs.....                                   | 52        |
| 3.4.6 La typologie des contacts clients .....  | 52        |
| 3.4.7 Les principaux motifs de dossiers clients .....                                  | 53        |
| 3.4.8 L'activité de gestion clients .....  | 55        |
| 3.4.9 L'encaissement et le recouvrement.....   | 55        |
| 3.4.10 Le fonds de solidarité.....   | 56        |
| 3.4.11 Les dégrèvements .....  | 57        |
| 3.4.12 La mesure de la satisfaction client .....                                       | 57        |
| 3.4.13 Le prix du service de l'eau potable.....  | 60        |



## **4 | Comptes de la délégation ..... 65**

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 4.1   | Le CARE.....                                       | 66 |
| 4.1.1 | Le CARE .....                                      | 67 |
| 4.1.2 | Le détail des produits.....                        | 68 |
| 4.1.3 | La présentation des méthodes d'élaboration.....    | 68 |
| 4.2   | Les reversements.....                              | 77 |
| 4.2.1 | Les reversements à la collectivité .....           | 77 |
| 4.2.2 | Les reversements de T.V.A.....                     | 77 |
| 4.3   | La situation des biens et des immobilisations..... | 77 |
| 4.3.1 | La situation sur les compteurs .....               | 77 |
| 4.4   | Les investissements contractuels .....             | 79 |
| 4.4.1 | Le renouvellement .....                            | 79 |
| 4.4.2 | Les travaux neufs du domaine concédé.....          | 82 |

## **5 | Votre délégataire ..... 85**

|       |   |     |
|-------|---|-----|
| 5.1   | Notre organisation .....                                | 87  |
| 5.1.1 | La Région .....   | 87  |
| 5.1.2 | Nos moyens logistiques.....                             | 88  |
| 5.1.3 | L'appartenance à un groupe d'envergure mondiale.....    | 88  |
| 5.2   | La relation clientèle .....                             | 89  |
| 5.2.1 | Moderniser et dynamiser notre relation clients.....     | 89  |
| 5.2.2 | Le site internet et l'information client.....           | 90  |
| 5.3   | Notre système de management .....                       | 92  |
| 5.4   | Notre démarche développement durable.....               | 95  |
| 5.5   | Nos offres innovantes.....                              | 99  |
| 5.5.1 | Notre organisation VISIO .....                          | 99  |
| 5.5.2 | Nos nouveaux produits d'exploitation.....               | 100 |
| 5.6   | Nos actions de communication .....                      | 101 |
| 5.6.1 | Les actions de communications pour votre Région .....   | 101 |
| 5.6.2 | Les actions de communications pour SUEZ eau France..... | 104 |

## **6 | Glossaire ..... 107**

## **7 | Annexes ..... 119**

|     |                |     |
|-----|----------------|-----|
| 7.1 | Annexe 1 ..... | 121 |
|-----|----------------|-----|

# 1 | Synthèse de l'année





## 1.1 L'essentiel de l'année

|              |  |   |
|--------------|--|---|
| Janvier 2019 | Rue de l'Ermitage                        | Renouvellement du réseau AEP  |
| Février 2019 | Rue de l'Ermitage                        | Raccordement du nouveau réseau AEP  |
|              | Rue du Jaizquibel / avenue JF Kennedy    | Dans le cadre des travaux à venir de renouvellement du réseau AEP de la rue Jaizquibel, traversée et raccordement sur Av Kennedy pendant la période de vacances scolaires d'hiver                                       |
| Mars 2019    | Place Ste Eugénie                        | Réparation du branchement de l'hôtel de l'Océan planifié avec hôtel (car arrêt d'eau)   |
|              | Av Larochefoucault / rue Jean Bourthaire | Renouvellement vanne, planification délicate du fait de l'impact trafic / bus   |
| Avril 2019   | Quartier St Charles                      | Renouvellement du réseau AEP dans le cadre de l'aménagement de la place St Charles, modification du réseau du Ø 200 à Ø 100 Sur les rues Jardin et Alsace   |
|              | Av Reine Nathalie                        | Remplacement du robinet de prise au N°41, ouverture en milieu de chaussée avec rue barrée (travaux réalisés de nuit)  |
| Mai 2019     | Rue du Jaizquibel                        | Renouvellement du réseau AEP  |
|              | Quartier St Charles                      | Raccordement du nouveau réseau AEP  |
| Juin 2019    | Rue du Jaizquibel                        | Raccordement du nouveau réseau AEP  |
|              | Rue Gambetta                             | Analyse plomb élevée au niveau du robinet client (N°50)<br>Réalisation du recensement des branchements plomb de la rue  |
| Juillet 2019 | Rue Gambetta                             | Réalisation campagnes de mesures plomb dans la rue<br>Terrassement pour vérification branchement AEP : cuivre (présence des services de l'ARS)<br>Renouvellement de la nourrice d'eau du N°50 (cuivre / soudures plomb) |

|                |   |  |
|----------------|---|--|
| Août 2019      | Sécurisation AEP dans le cadre du G7                    | Installation de 2 capteurs "Pipe S-SCAN" pour analyse de 9 paramètres en continu : 1 au niveau des réservoirs de Poutchinots, 1 au niveau de l'hôtel du Palais (av de l'Impératrice) |
|                | Hall de presse G7                                       | Installation de 2 fontaines à eau au niveau des parking haut et bas de la Halle d'Iraty  |
| Septembre 2019 | Rue du Moulyn   | Renouvellement réseau AEP, coordination avec ENEDIS  |
|                | Rue St Charles  | Renouvellement d'une vanne, intersection rue St Charles / rue de la Bergerie   |
| Octobre 2019   | Rue du Moulyn   | Raccordement du nouveau réseau AEP   |
| Novembre 2019  | Av Grammont / rond-point Pasteur                        | Réparation réseau AEP à l'entrée du rond-point, mise en place déviation pour intervention  |
|                | Voies TramBus   | Vérification des ouvrages AEP sur le circuit TramBus de Biarritz, établissement de plan avec liste des interventions à terminer  |
|                | Rue Castellamare  | Renouvellement réseau AEP, coordination avec GDRF  |
| Décembre 2019  | Rue Duler   | Renouvellement des branchements plomb (suite à analyses Gambetta)  |
|                | Rue Castellamare  | Raccordement du nouveau réseau AEP   |
|                | Av Kennedy / rue E Raulet                               | Dans le cadre des travaux de renouvellement réseau assainissement, nécessité de renouveler un tronçon du réseau AEP  |
|                | Rue Peyroloubilh<br>Rue Victor Million<br>Impasse Duler | Renouvellement des branchements plomb (suite à analyses Gambetta)  |



## 1.2 Les chiffres clés



2 106 019 m<sup>3</sup> d'eau facturée

100 % de conformité sur les analyses bactériologiques



100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques

87,7 % de rendement du réseau de distribution



7,05 m<sup>3</sup>/km/j de pertes en réseau

138,2 km de réseau de distribution d'eau potable



1,699 € TTC/m<sup>3</sup> sur la base de la facture 120 m<sup>3</sup>

## 1.3 Les indicateurs de performance

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

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

Nous avons également indiqué ci-dessous des données et indicateurs dont la production relève de la responsabilité de la collectivité (signalés par un signet numéroté (1)) dans la mesure où ceux-ci ont pu être collectés à la date de réalisation du présent rapport.

| Indicateurs du décret du 2 mai 2007     |  |         |        |                       |                    |
|---|--|---------|--------|-----------------------|--------------------|
| Thème                                   | Indicateur   | 2018    | 2019   | Unité                 | Degré de fiabilité |
| Caractéristique technique               | D101.0 - Estimation du nombre d'habitants desservis (1)  | 25 518  | 26 108 | Nombre                | A                  |
| Caractéristique technique               | VP.056 - Nombre d'abonnements  | 22 430  | 19 851 | Nombre                | A                  |
| Caractéristique technique               | VP.077 - Linéaire de réseaux de desserte (hors branchements) (1)   | 137,9   | 138,2  | km                    | A                  |
| Tarification                            | D102.0 - Prix TTC du service au m³ pour 120 m³   | 1,56992 | 1,699  | € TTC/m³              | A                  |
| Indicateur de performance               | P101.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne la microbiologie (2)                 | 100     | 100    | %                     | A                  |
| Indicateur de performance               | P102.1 - Taux de conformité des prélèvements sur les eaux distribuées réalisés au titre du contrôle sanitaire par rapport aux limites de qualité pour ce qui concerne les paramètres physico-chimiques (2) | 100     | 100    | %                     | A                  |
| Indicateur de performance               | P104.3 - Rendement du réseau de distribution   | 89,04   | 87,73  | %                     | A                  |
| Indicateur de performance               | P103.2B - Indice de connaissance de gestion patrimoniale des réseaux d'eau potable   | 110     | 110    | Valeur de 0 à 120     | A                  |
| Indicateur de performance               | P107.2 - Taux moyen de renouvellement des réseaux d'eau potable (1)  | 1       | 0,85   | %                     | A                  |
| Indicateur de performance               | P105.3 - Indice linéaire des volumes non comptés   | 6,46    | 7,23   | m³/km/j               | A                  |
| Indicateur de performance               | P106.3 - Indice linéaire de pertes en réseau   | 6,18    | 7,05   | m³/km/j               | A                  |
| Actions de solidarité et de coopération | Nombre de demandes d'abandons de créances reçues   | 31      | 18     | Nombre                | A                  |
| Actions de solidarité et de coopération | P109.0 - Montant des abandons de créances ou des versements à un fond de solidarité au titre de l'aide au paiement des factures d'eau des personnes en situation de précarité (1)                          | -       | 0,0004 | Euros par m³ facturés | A                  |

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

| Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL |  |      |      |                       |                    |
|---|--|------|------|-----------------------|--------------------|
| Thème   | Indicateur   | 2018 | 2019 | Unité                 | Degré de fiabilité |
| Indicateur de performance   | P151.1 - Taux d'occurrence des interruptions de service non programmées                          | 0    | 0    | Nombre / 1000 abonnés | A                  |
| Indicateur de performance   | D151.0 - Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés, défini au service | -    | 1    | jour                  | A                  |
| Indicateur de performance   | P152.1 - Taux de respect du délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés | 100  | 100  | %                     | A                  |
| Indicateur de performance   | P155.1 - Taux de réclamations  | -    | 5,54 | Nombre / 1000 abonnés | A                  |
| Indicateur de performance   | Existence d'un dispositif de mémorisation des réclamations écrites reçues                        | -    | Oui  | Oui / Non             | A                  |
| Indicateur de performance   | P154.0 - Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente                             | 0,95 | 0,98 | %                     | A                  |

| Indicateurs du décret du 2 mai 2007 pour les rapports soumis à examen de la CCSPL |  |      |      |        |                    |
|---|--|------|------|--------|--------------------|
| Thème   | Indicateur   | 2018 | 2019 | Unité  | Degré de fiabilité |
| Financement des investissements   | Nombre de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés                                      | 89   | 6    | Nombre | A                  |
| Financement des investissements   | % de branchements publics en plomb supprimés ou modifiés   | 1    | 0    | %      | A                  |
| Financement des investissements   | % de branchements publics en plomb restant à modifier ou à supprimer au 1er janvier de cette année | -    | 25,9 | %      | A                  |

P151.0 et P152.1 : Tout branchement neuf est ouvert le jour de la réalisation du branchement avec pose du compteur (sauf demande spécifique du client). De plus, les mutations ne font pas l'objet de coupure d'eau. La remise en eau entre 2 clients est donc immédiate.

P155.1 – Le taux de réclamations mentionné ne tient compte que des réclamations écrites (courrier, mail).

### 1.3.3 Les indicateurs complémentaires proposés par la FP2E

Dans un souci de continuité, la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) a décidé de maintenir la publication de données et d'indicateurs qui n'ont pas été repris dans le décret du 2 mai 2007. Ces indicateurs qui étaient publiés depuis 2004 sont à produire uniquement dans le cas où le rapport annuel sur le prix et la qualité du service est soumis à l'examen de la CCSPL (communes de plus de 10 000 habitants, EPCI de plus de 50 000 habitants ou syndicats mixtes ayant au moins une commune de plus de 10 000 habitants).

| Indicateurs complémentaires proposés par la FP2E |  |      |           |                    |
|--|--|------|-----------|--------------------|
| Thème  | Indicateur   | 2019 | Unité     | Degré de fiabilité |
| Indicateur FP2E                                  | Existence d'une mesure de satisfaction clientèle         | Oui  | Oui / Non | A                  |
| Indicateur FP2E                                  | Existence d'une CCSPL                                    | Oui  | Oui / Non | A                  |
| Indicateur FP2E                                  | Existence d'une commission départementale Solidarité Eau | Oui  | Oui / Non | A                  |
| Indicateur FP2E                                  | Obtention de la certification ISO 9001 version 2015      | Oui  | Oui / Non | A                  |
| Indicateur FP2E                                  | Obtention de la certification ISO 14001 version 2015     | Oui  | Oui / Non | A                  |
| Indicateur FP2E                                  | Liaison du service à un laboratoire accrédité            | Oui  | Oui / Non | A                  |



## 1.4 Les 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.

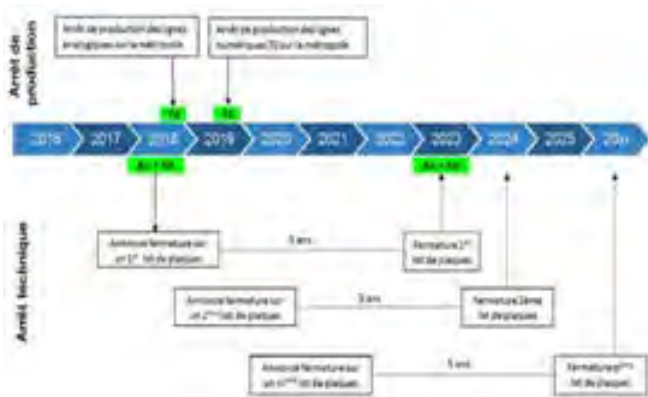
#### Arrêt du GSM Data (CSD)



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).

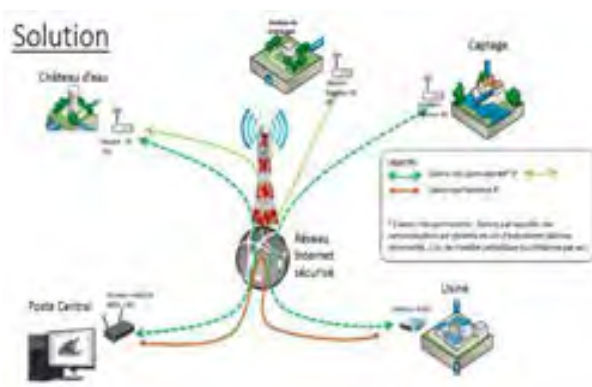
Ci-dessous le planning d'arrêt du service RTC :

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 télésurveillance 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 télésurveillance et de contrôle commandes des installations exploitées sont donc protégés.

## 1.5 Les perspectives

- Poursuite du programme pluriannuel de remplacement des branchements plomb, au rythme de 330 par an.
- Renouvellement des canalisations en fonte grise de diamètre inférieur ou égal à 100 mm, au rythme de 1 000 ml par an. Le programme envisagé pour 2020 est :
  - Rue de l'Estagnas
  - Avenue Beaurivage, renforcement du réseau DN80 en DN100, en coordination avec renouvellement effectué par la CAPB sur le tronçon DN150
  - Rue de l'Operne
  - Avenue Carnot (en coordination avec les travaux d'assainissement)
- Des travaux de renouvellement des canalisations de plus de 100 mm seront réalisés par l'Agglomération.
  - Il s'agit du renouvellement des réseaux AEP DN 350 mm de l'avenue JF Kennedy par réhabilitation par l'intérieur (chemisage) dans le cadre des aménagements de la rue et du projet « Connecteur »
  - Les renouvellements des canalisations et vannes au niveau d'Hélianthe / Beaurivage avant travaux de voirie.
- Suivi du système de pré localisation permanente des fuites « AVERTIR ».
- Mise en œuvre du système d'analyse de la corrosion des canalisations par la méthode « SCANNER » (10 points tous les 2 ans).





## 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                    | 01/10/2009            | 30/09/2024      | Affermage   |
| Avenant n°01               | 11/07/2011            | 30/09/2024      | Mise en place Téléréleve  |
| Avenant n°02               | 27/07/2017            | 30/09/2024      | Fongibilité des dépenses et recettes de fonds de travaux  |
| Avenant n°03               | 01/01/2018            | 30/09/2024      | Nouveau Règlement de service applicable au 1er juillet 2020<br>Avenant de transfert à la Communauté d'Agglomération Pays Basque |

## 2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

### 2.2.1 L'organisation spécifique pour votre contrat

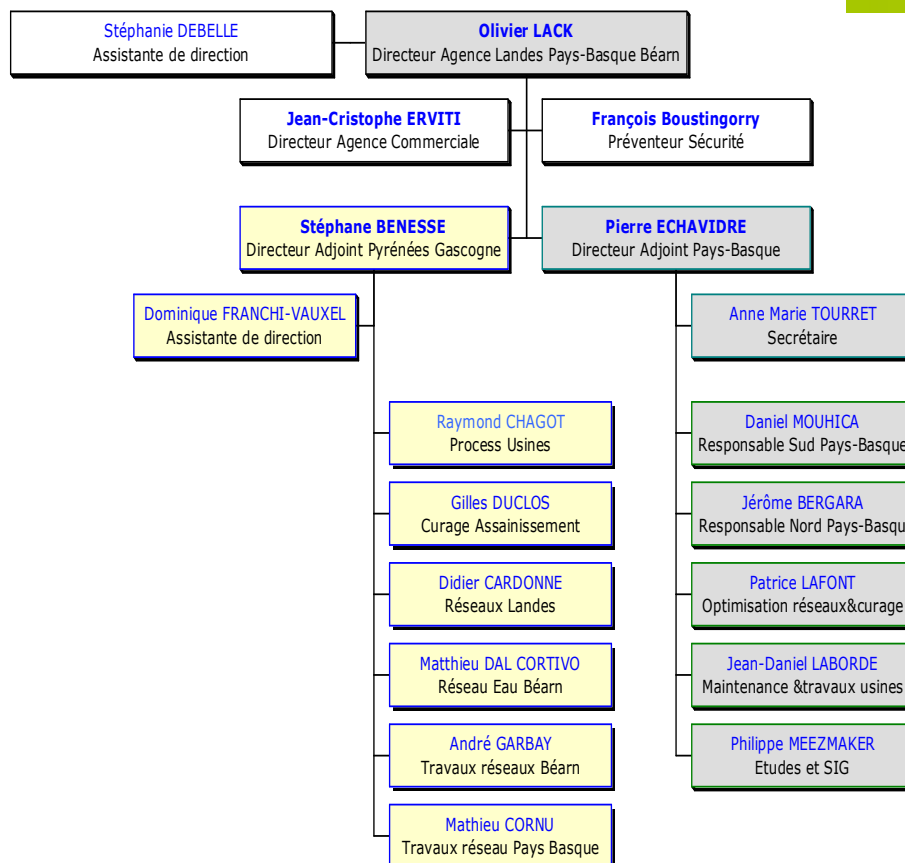
•

**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.

### 2.2.2 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



### 2.2.3 Des moyens matériels

#### 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

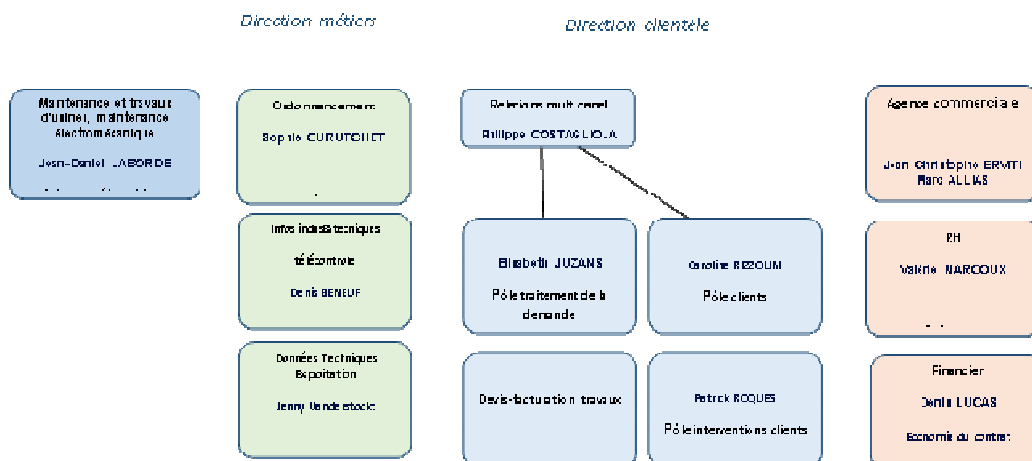
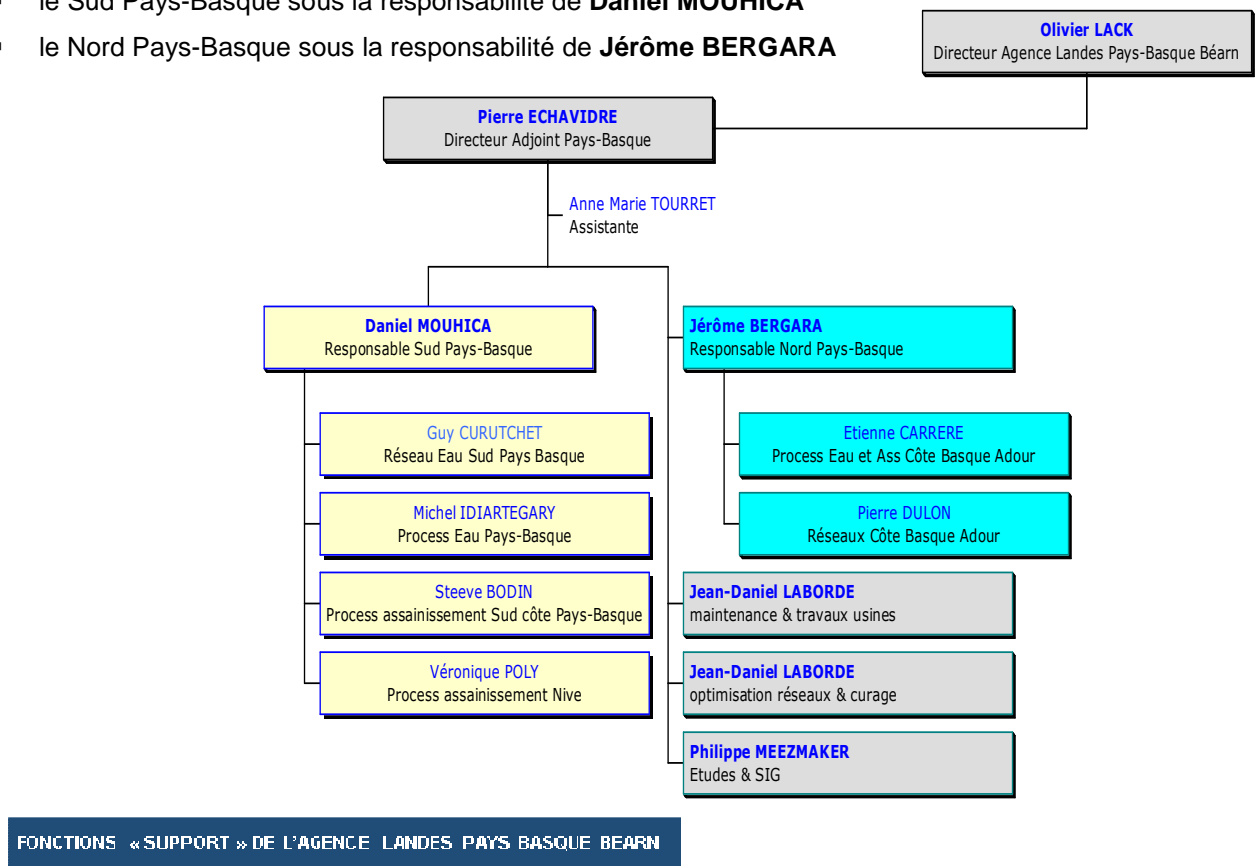
Le contrat de délégation par affermage de la gestion du service public d'eau potable est placé sous la responsabilité opérationnelle du Directeur Adjoint d'Agence Pierre ECHAVIDRE en charge du Pays-Basque, qui dépend directement du Directeur de l'Agence Régionale Landes-Pays Basque-Béarn.

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**



### LE SECTEUR NORD PAYS-BASQUE

Le secteur Nord Pays Basque, est placé sous la responsabilité opérationnelle du Responsable de secteur Nord Pays Basque, **Jérôme BERGARA** qui dépend directement du Directeur Adjoint Pays Basque, **Monsieur Pierre ECHAVIDRE**.

**Jérôme BERGARA**, 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 actuelle du secteur Pays Basque est structurée autour des différents services décrits ci-après.



### L'exploitation des réseaux

**Pierre DULON**, 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.



### Le service Process Eau et assainissement Côte Basque Adour

**Le service Process** est dirigé par **Etienne CARRERE**. Sa formation initiale (BTS Gestion et maîtrise de l'eau) et plusieurs années d'expérience passées chez SUEZ, où il a occupé la fonction d'Electromécanicien Automaticien lui ont permis d'acquérir de solides compétences en process eau potable et en process assainissement.

Il a pour mission :

- L'exploitation au quotidien des installations 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.
- L'exploitation au quotidien des installations d'assainissement, 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.

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'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 la 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 ;
- 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 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**

Ce service 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.



### 2.2.4 La gestion de crise

Afin de limiter les conséquences d'événements 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.

### 2.2.5 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

Un accueil a été mis en place afin de répondre aux besoins des clients. L'adresse du bureau se situe au :

15, avenue Charles Floquet  
64200 BIARRITZ

Ouvert du lundi au vendredi de 08h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h30.

### • LE SERVICE D'URGENCE 24H/24

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

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

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

## 2.3 L'inventaire du patrimoine

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

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

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

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

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



### 2.3.1 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 CHATEAUX D'EAU ET RESERVOIRS**

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

| Inventaire des réservoirs |  |                          |              |                |
|---------------------------|--|--------------------------|--------------|----------------|
| Commune                   | Site                                       | Année de mise en service | Volume utile | Unité          |
| BIARRITZ                  | Réservoir de Poutchinots (7000)            | 1993                     | 7 000        | m <sup>3</sup> |
| BIARRITZ                  | Réservoirs de Poutchinots (3000-3000-5000) | 1980                     | 11 000       | m <sup>3</sup> |

L'eau potable est stockée dans 4 réservoirs au sol situés quartier Poutchinots (2 x 3 000 m<sup>3</sup> - 5 000 m<sup>3</sup> - 7 000 m<sup>3</sup>) ; leurs niveaux sont télé-surveillés. Le site est pourvu d'une protection anti-intrusion.



### • LES STATIONS DE POMPAGE / RELEVAGE

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

| Inventaire des installations de pompage - relevage |                                       |                          |               |       |
|--|---------------------------------------|--------------------------|---------------|-------|
| Commune  | Site                                  | Année de mise en service | Débit nominal | Unité |
| BIARRITZ   | Surpresseur de Poutchinots (Biarritz) | 1985                     | 560           | m³/h  |

Le réseau de distribution de Biarritz est maillé avec celui d'Anglet, il comporte deux étages de pression :

- Le réseau principal alimenté en refoulement distribution sous la cote TP 94 NGF des réservoirs des Poutchinots. Ce réseau n'est plus équipé d'un dispositif de rechloration situé rue des Mouettes en aval de la réserve d'eau des Poutchinots, il a été démonté en juin 2009.
- Une unité de surpression permet d'alimenter sous une pression minimum, les points hauts de la ville pour un débit maximum de 400 m³/h.  
Cette unité de surpression est en prise d'eau directe sur la réserve des Poutchinots.  
La pression de consigne est pilotée à partir d'un capteur situé avenue Kennedy à Biarritz.  
Un dispositif placé sur le même site permet la rechloration, si nécessaire.

Les principales caractéristiques du surpresseur sont présentées ci-dessous :

| Caractéristiques du surpresseur de Poutchinots |   |   |                                      |                    |
|--|---|---|--------------------------------------|--------------------|
| Site   | Capacité des pompes (m³/h)  | Puissance électrique (kW)   | Télésurveillance                     | Groupe électrogène |
| Surpression de Poutchinots                     | 2 x 240 m³/h à vitesse variable<br>1 x 80 m³/h à vitesse variable | 156 KW<br>(Branchement électrique commun avec la surpression de Bidart - Arcangues) | Pression retransmise au télécontrôle | Oui                |

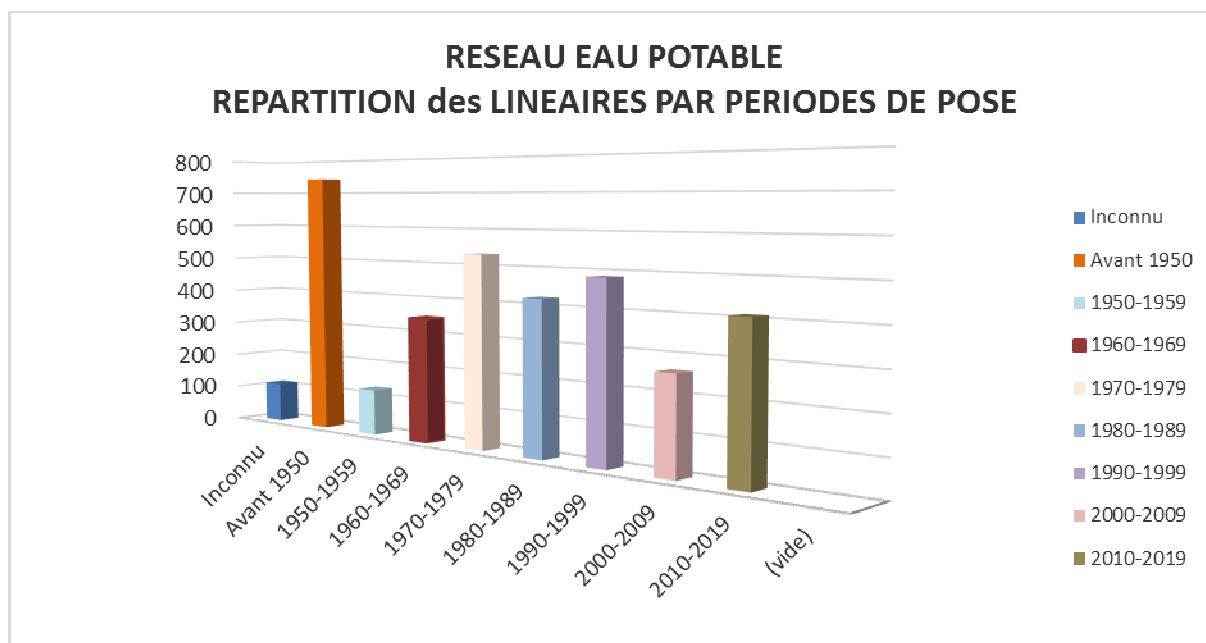


## • LES CANALISATIONS

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

| Linéaire de canalisation (ml) |         |     |                |       |       |       |        |         |         |
|-------------------------------|---------|-----|----------------|-------|-------|-------|--------|---------|---------|
| Diamètre / Matériau           | Fonte   | PE  | Amiante ciment | PVC   | Acier | Béton | Autres | Inconnu | Total   |
| <50 mm                        | 31      | 151 | -              | -     | -     | -     | 29     | -       | 211     |
| 50-99 mm                      | 42 264  | 33  | -              | 2 125 | -     | -     | -      | -       | 44 421  |
| 100-199 mm                    | 64 172  | 226 | -              | 1 156 | 5     | -     | -      | 5       | 65 564  |
| 200-299 mm                    | 12 322  | -   | -              | -     | 43    | -     | -      | -       | 12 366  |
| 300-499 mm                    | 10 215  | -   | -              | -     | -     | -     | -      | -       | 10 215  |
| 500-700 mm                    | 5 430   | -   | -              | -     | 8     | -     | -      | -       | 5 438   |
| Total                         | 134 434 | 410 | -              | 3 280 | 57    | -     | 29     | 5       | 138 215 |

Années de pose des canalisations (par tranche de 10 ans) :



Le réseau de Biarritz a été créé majoritairement au début des années 1930.

Les programmes de renouvellement menés par SUEZ chaque année visent à renouveler prioritairement les canalisations fuyardes.

Par ailleurs, une étude statistique sur l'état structurel du réseau a été menée en 2007 et 2008 par l'organisme de recherche de Suez : le CIRSEE. Cette étude a montré que les canalisations présentant un plus grand risque de casse étaient principalement les réseaux de petits diamètre (60, 80) en fonte grise.

### • LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS

Le tableau suivant détaille les changements intervenus sur l'année au niveau du linéaire de canalisations. En ce qui concerne le motif « Renouvellements », la valeur indiquée correspond au delta en positif ou en négatif du linéaire constaté à l'issue de l'opération de renouvellement.

| Les variations sur les canalisations                        |         |
|---|---------|
| Motif   | ml      |
| Linéaire total de canalisation de l'année précédente        | 137 893 |
| Remises gratuites par le délégant (commune, syndicat, etc.) | 288     |
| Renouvellements dépose                                      | 331     |
| Renouvellements pose  | 332     |
| Régularisations de plans                                    | 33      |
| Situation actuelle  | 138 215 |

Le réseau a évolué en 2019 :

| Evolution du patrimoine          |  |                 |  |
|----------------------------------|--|-----------------|--|
| Adresse                          | Nature   | Type de travaux | Commentaire  |
| AVENUE LAHOUE/AVENUE DU MOULYN   | Pose de 224,77 ml de canalisations Fonte ductile Ø 80 mm | Renouvellement  | RNVLT FteØ80-AvenueMoulyn-ECRD                               |
| RUE MARIE DUPRAT-ECOLE DU REPTOU | Pose de 62,78 ml de canalisations Fonte ductile Ø 80 mm  | Renouvellement  | Renouvellement Fte Ø80-Rue Marie Duprat Ecole du Reptou-Ecrd |

### • LES ACCESSOIRES DE RESEAU

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

| Inventaire des principaux accessoires du réseau                    |       |
|--|-------|
| Désignation  | 2019  |
| Débitmètres achat / vente d'eau et sectorisation                   | 1     |
| Equipements de mesure de type compteur                             | 3     |
| Equipements de mesure de type qualité                              | 1     |
| Equipements de mesure de type pression                             | 1     |
| Equipements de mesure de type capteur acoustiques prélocalisateurs | 63    |
| Hydrants (bouches et poteaux incendies)                            | 357   |
| Régulateurs débit  | 8     |
| Vannes   | 1 260 |
| Vidanges, purges, ventouses  | 492   |

**Au niveau de la production :**

Pour l'enregistrement des volumes produits ou refoulés vers le réseau de distribution :

- A l'usine de la Nive (pour Biarritz-Anglet) : 1 débitmètre électromagnétique sur chacun des refoulements vers Biarritz-Poutchinots et Anglet/Landes,
- A l'usine de la Barre : 1 compteur en sortie d'usine,
- Au forage des Pontôts : 1 compteur.

**Au niveau du réseau :**

Interconnexion avec les autres collectivités :

- Vers Bidart : 2 compteurs au surpresseur de Poutchinots ; 1 compteur quartier Lamoulie,
- Vers le SIAEP URA : 3 compteurs situés au réservoir d'Arcangues et 1 au surpresseur de Poutchinots.

Ces compteurs interviennent dans le calcul des volumes livrés. Leurs caractéristiques sont indiquées ci-dessous :

| Compteurs de production                    |                                  |   |
|--|----------------------------------|---|
| Forage des Pontôts                         | ZI Les Pontôts                   | Compteur Sensus – DN100<br>Type WP Dynamic 100 – N°E09X1097970L         |
| Usine de la Barre                          | Refoulement usine<br>Vers réseau | Compteur Actaris - Woltex M-DN 250 –<br>D09XM195364K                    |
| Usine de la Nive<br>Vers Biarritz - Anglet | Vers Biarritz / Poutchinots      | Débitmètre électromagnétique Krohne<br>Type Optiflux Ø 400 - N°A0964039 |
|  | Vers Anglet / Landes             | Débitmètre électromagnétique Krohne<br>Type Optiflux Ø 400 - N°A0964038 |

| Compteurs d'interconnexion de réseaux |                                    |   |
|---------------------------------------|------------------------------------|---|
| Vers SIAEP URA                        | Pompe 1<br>Reprise Arcangues       | Compteur Schlumberger Woltex DN 100,<br>n° E07X1094553U     |
|                                       | Pompe 2<br>Reprise Arcangues       | Compteur Schlumberger Woltex DN 100,<br>n° D04X10948515     |
|                                       | Pompe 3<br>Reprise Arcangues       | Compteur Schlumberger Woltex DN 150,<br>n° D06XK1470734     |
|                                       | Pompe 4<br>Surpression Poutchinots | Compteur Actaris Type Woltex M - DN 200 –<br>N°D09XL266532W |
| Vers Bidart                           | Pompe 1<br>Surpression Poutchinot  | Compteur Actaris Type Woltex M - DN 300 –<br>D09XN1266765Z  |
|                                       | Pompe 2<br>Surpression Poutchinot  | Compteur Actaris Type Woltex M - DN 300 –<br>D09XN268234L   |
|                                       | Quartier Lamoulie                  | Compteur Schlumberger Woltex WEG 250                        |

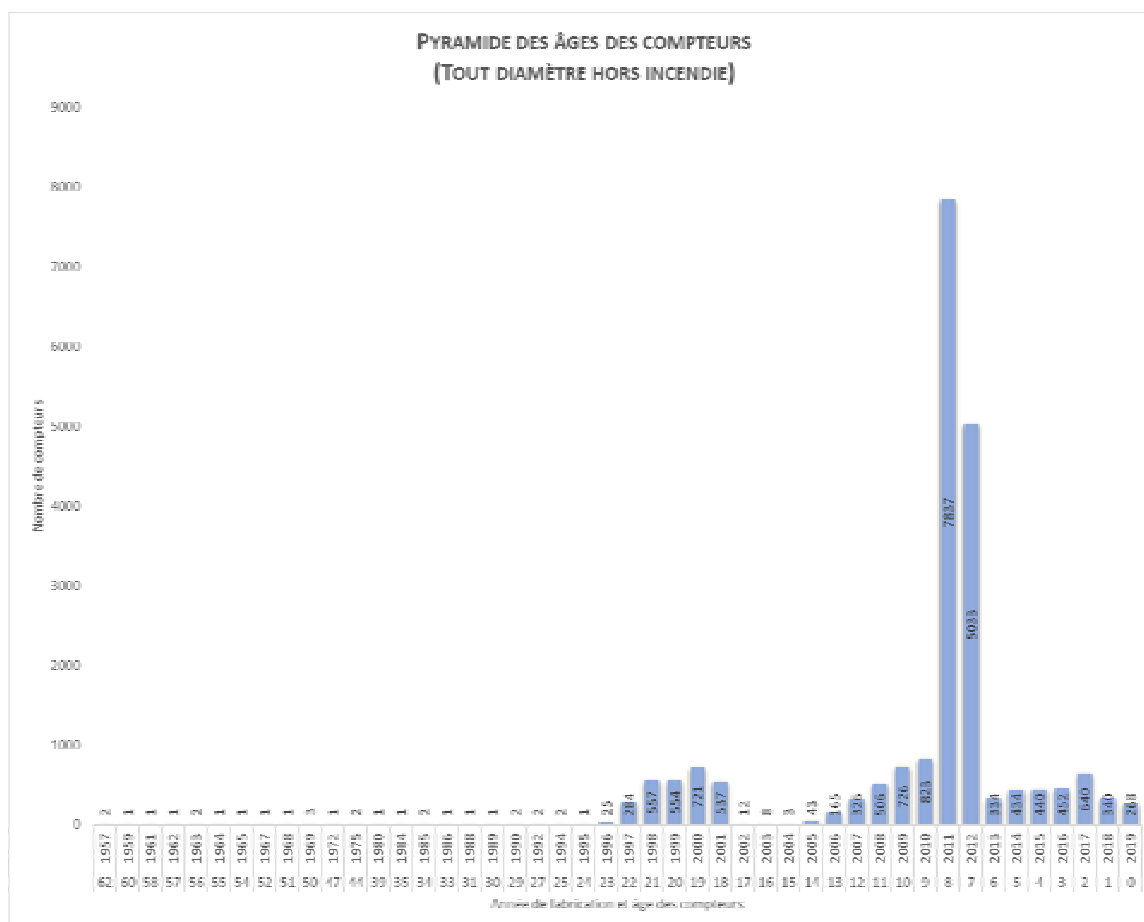
- **LES BRANCHEMENTS**

| Nombre de branchements eau    |       |       |           |
|-------------------------------|-------|-------|-----------|
| Type branchement              | 2018  | 2019  | N/N-1 (%) |
| Branchement eau potable total | 9 120 | 9 166 | 0,5%      |

## • LES COMPTEURS

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

| Répartition du parc compteurs par date de fabrication et par diamètre |               |          |               |              |           |               |
|---|---------------|----------|---------------|--------------|-----------|---------------|
| Usage   | Tranche d'âge | Inconnu  | 12 à 15 mm    | 20 à 40 mm   | >40 mm    | Total         |
| Eau froide  | A 0 - 4 ans   | -        | 1 671         | 453          | 16        | 2 140         |
| Eau froide  | B 5 - 9 ans   | -        | 13 298        | 1 169        | 22        | 14 489        |
| Eau froide  | C 10 - 14 ans | -        | 1 464         | 296          | 6         | 1 766         |
| Eau froide  | D 15 - 19 ans | -        | 1 103         | 175          | 3         | 1 281         |
| Eau froide  | E 20 - 25 ans | -        | 1 408         | 15           | -         | 1 423         |
| Eau froide  | F > 25 ans    | -        | 0             | 0            | -         | 0             |
| Eau froide  | Inconnu       | 1        | 2             | 1            | -         | 4             |
| Incendie  | A 0 - 4 ans   | -        | -             | 1            | 1         | 2             |
| Incendie  | B 5 - 9 ans   | -        | -             | 2            | 1         | 3             |
| Incendie  | C 10 - 14 ans | -        | -             | 0            | 1         | 1             |
| Incendie  | D 15 - 19 ans | -        | -             | 1            | 1         | 2             |
| <b>Total</b>  |               | <b>1</b> | <b>18 946</b> | <b>2 113</b> | <b>51</b> | <b>21 111</b> |





- LES VARIATIONS SUR LES COMPTEURS**

| Les variations sur les compteurs (nombre) |        |        |           |
|---|--------|--------|-----------|
| Diamètre                                  | 2018   | 2019   | N/N-1 (%) |
| Inconnu                                   | 0      | 1      | 0,0%      |
| 12 à 15 mm                                | 18 768 | 18 946 | 0,9%      |
| 20 à 40 mm                                | 2 100  | 2 113  | 0,6%      |
| >40 mm                                    | 50     | 51     | 2,0%      |
| Total                                     | 20 918 | 21 111 | 0,9%      |

- L'ANALYSE DU PATRIMOINE**

| Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable |   |      |
|---|---|------|
| Partie  | Descriptif  | 2019 |
| Partie A : Plan des réseaux   | VP.236 - Existence d'un plan des réseaux mentionnant la localisation des ouvrages principaux (ouvrage de captage, station de traitement, station de pompage, réservoir) et des dispositifs de mesures (10 points)   | 10   |
| Partie A : Plan des réseaux   | VP.237 - Existence et mise en oeuvre d'une procédure de mise à jour, au moins chaque année, du plan des réseaux pour les extensions, réhabilitations et renouvellements de réseaux (en l'absence de travaux, la mise à jour est considérée comme effectuée) (5 points)  | 5    |
| Sous-total - Partie A   | Plan des réseaux (15 points)  | 15   |
| Partie B : Inventaire des réseaux   | VP.238 et VP.240 avec VP.238 - Existence d'un inventaire des réseaux avec mention, pour tous les tronçons représentés sur le plan, du linéaire, de la catégorie de l'ouvrage et de la précision des informations cartographiques et VP.240 - Mise à jour annuelle de l'inventaire des réseaux à partir d'une procédure formalisée pour les informations suivantes relatives aux tronçons de réseaux : linéaire, catégorie d'ouvrage, précision cartographique, matériaux et diamètres (0 ou 10 pts en fonction de VP.238, VP.239 et VP.240) | 10   |
| Partie B : Inventaire des réseaux   | VP.239 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne les matériaux et diamètres (1 à 5 points sous conditions)   | 5    |
| Partie B : Inventaire des réseaux   | VP.241 - Pourcentage du linéaire de réseau pour lequel l'inventaire des réseaux mentionne la date ou la période de pose (0 à 15 points)   | 15   |
| Sous-total - Partie B   | Inventaire des réseaux (30 points qui ne sont décomptés que si la totalité des points a été obtenue pour la partie A)   | 30   |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux      | VP.242 - Localisation des ouvrages annexes (vannes de sectionnement, ventouses, purges, PI,...) et des servitudes de réseaux sur le plan des réseaux (10 points)  | 10   |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux      | VP.243 - Inventaire mis à jour, au moins chaque année, des pompes et équipements électromécaniques existants sur les ouvrages de stockage et de distribution (en l'absence de modifications, la mise à jour est considérée comme effectuée) (10 points)   | 10   |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux      | VP.244 - Localisation des branchements sur le plan des réseaux (10 points)  | 10   |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux      | VP.245 - Pour chaque branchement, caractéristiques du ou des compteurs d'eau incluant la référence du carnet métrologique et la date de pose du compteur (10 points)  | 10   |

| Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable |  |            |
|---|--|------------|
| Partie  | Descriptif   | 2019       |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux      | VP.246 - Identification des secteurs de recherches de pertes d'eau par les réseaux, date et nature des réparations effectuées (10 points)  | 10         |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux      | VP.247 - Localisation à jour des autres interventions sur le réseau (réparations, purges, travaux de renouvellement, etc.) (10 points)   | 10         |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux      | VP.248 - Existence et mise en oeuvre d'un programme pluriannuel de renouvellement des canalisations (programme détaillé assorti d'un estimatif portant sur au moins 3 ans) (10 points) | 0          |
| Partie C : Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux      | VP.249 - Existence et mise en oeuvre d'une modélisation des réseaux sur au moins la moitié du linéaire de réseaux (5 points)   | 5          |
| Sous-total - Partie C   | Autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (75 qui ne sont décomptés que si 40 points au moins ont été obtenus en partie A et B)  | 65         |
| <b>TOTAL (indicateur P103.2B)</b>   | <b>Indice de connaissance et de gestion patrimoniale du réseau d'eau potable</b>   | <b>110</b> |

# 3 | Qualité du service





## 3.1 Le bilan hydraulique

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

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

Les données présentées sont des **volumes relatifs aux relevés d'exploitation**. Pour le calcul des indicateurs de performance du réseau et le suivi de l'évolution des volumes mis en distribution, ces volumes sont extrapolés à l'année civile (du 1 janvier au 31 décembre de l'année N).

L'évolution des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) est la suivante :

| Volumes d'eau potable importés (m³) |           |           |           |           |           |
|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Provenance                          | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | N/N-1 (%) |
| CAPB                                | 2 580 810 | 2 404 082 | 2 461 670 | 2 544 781 | 3,4%      |

Les volumes importés représentent un achat global à la CAPB, résultant du total des volumes issus de la production de la CAPB (Usine de la Nive, La Barre et Les Pontôts), des volumes en provenance des réseaux du Boucau et Bayonne ; auxquels sont déduits les volumes vers les réseaux de Bidart, URA, Boucau et Bayonne.

Du fait de l'interconnexion entre Anglet et Biarritz, la répartition entre les deux collectivités est calculée au prorata des volumes vendus.

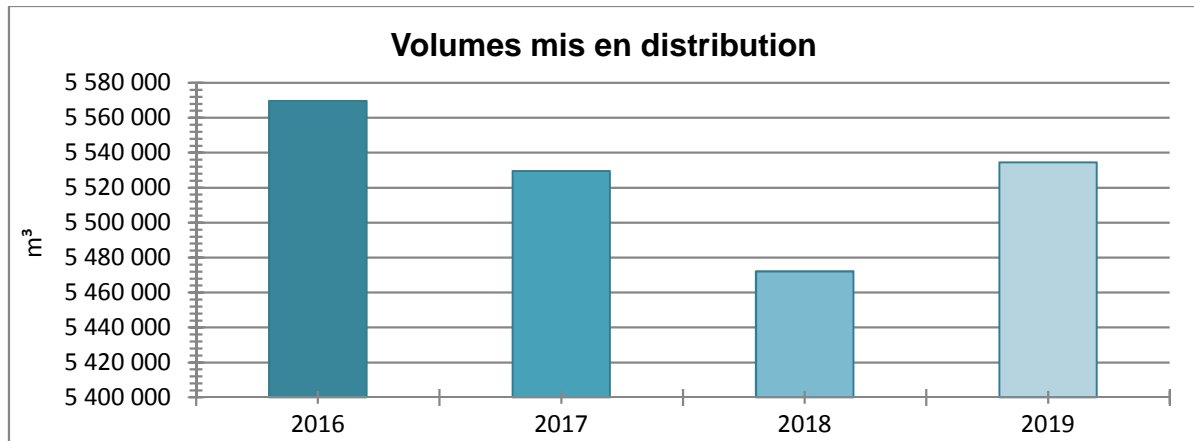
### 3.1.2 Les volumes mis en distribution calculés sur une période de relèvement

Le volume mis en distribution correspond au volume d'eau introduit dans le réseau de distribution d'eau potable. Il est égal au volume produit par les installations du contrat auquel on ajoute les volumes d'eau potable importés (achetés en gros) et auquel on retranche les volumes d'eau potable exportés (vendus en gros).

Les données présentées sont des **volumes extrapolés à l'année civile** (du 1 janvier au 31 décembre de l'année N). Cette extrapolation est égale aux volumes de relevés d'exploitation de l'année N auquel on retranche les volumes estimés jusqu'au 31/12/N-1 ; et auquel on ajoute les volumes estimés jusqu'au 31/12/N. Les estimations sont calculées du dernier jour de relèvement au 31 décembre à partir des moyennes journalières du mois de décembre.

Le tableau suivant détaille l'évolution des volumes d'eau potable mis en distribution ces dernières années :

| Volumes mis en distribution (m³)                    |           |           |           |           |           |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Désignation   | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | N/N-1 (%) |
| Volumes produits (A)                                | 406 060   | 407 902   | 0         | 0         | 0,0%      |
| Volumes importés (B)                                | 7 154 952 | 7 115 253 | 7 523 814 | 7 659 804 | 1,8%      |
| Volumes exportés (C)                                | 1 991 334 | 1 993 558 | 2 051 681 | 2 125 339 | 3,6%      |
| Total des volumes mis en distribution (A+B-C) = (D) | 5 569 678 | 5 529 597 | 5 472 133 | 5 534 465 | 1,1%      |



Il est présenté un **volume global distribué sur le réseau de Biarritz et Anglet** : en raison de l'interconnexion des réseaux, il n'est pas possible de distinguer les volumes mis en distribution uniquement pour la ville de Biarritz.

Les données ne tiennent pas compte des volumes livrés par le réseau d'Arcangues, estimés sur la base de volumes facturés. Pour 2019, ils correspondent à une estimation annuelle de 135 425 m³.

### 3.1.3 Les volumes consommés autorisés calculés sur une période de relèvement

Les volumes consommés autorisés correspondent à la somme des :

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

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

Les données présentées ci-dessous sont des volumes relatifs aux périodes de relèvement et extrapolés à une année civile de 365 ou 366 jours (du 1 janvier au 31 décembre de l'année N).

| Volumes consommés autorisés (m³)   |           |           |           |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Désignation  | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | N/N-1 (%) |
| Volumes comptabilisés (E = E' + E'')   | 4 847 975 | 4 763 317 | 4 610 689 | 4 571 751 | - 0,8%    |
| - dont Volumes facturés (E')   | 4 804 489 | 4 709 390 | 4 541 667 | 4 537 672 | - 0,1%    |
| - dont volume eau potable livré gratuitement avec compteur (volumes dégrevés, gestes commerciaux...) (E'') | 43 486    | 53 927    | 69 022    | 34 079    | - 50,6%   |
| Volumes consommés sans comptage (F)  | 8 727     | 14 699    | 8 748     | 8 755     | 0,1%      |
| Volumes de service du réseau (G)   | 27 860    | 43 100    | 27 860    | 14 154    | - 49,2%   |
| Total des volumes consommés autorisés (E+F+G) = (H)  | 4 884 562 | 4 821 116 | 4 647 297 | 4 594 660 | - 1,1%    |



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

Les indicateurs de la performance réseau présentés dans les tableaux suivants sont calculés à partir des volumes relatifs aux périodes de relève et extrapolés à une année civile de 365 ou 366 jours (du 1 janvier au 31 décembre de l'année N).

**L'indice linéaire de pertes en réseau** représente par km de réseau la part des volumes mis en distribution qui ne sont pas consommés avec autorisation sur le périmètre du service. Il s'exprime en  $\text{m}^3/\text{km}/\text{jour}$  et est calculé en divisant les pertes journalières d'eau potable en réseau par le linéaire de réseau de distribution.

Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

**Les pertes d'eau potable en réseau** sont calculées sur la même période de temps par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes consommés autorisés. Ils se décomposent en :

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

Contrairement à l'indice linéaire de pertes en réseau, **l'indice linéaire des volumes non comptés** intègre les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Il s'exprime également en  $\text{m}^3/\text{km}/\text{jour}$  et est calculé en divisant les volumes journaliers non comptés par le linéaire de réseau de distribution.

Sa valeur et son évolution sont le reflet :

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

**Les volumes non comptés** intègrent les volumes de service du réseau de distribution ainsi que les volumes estimés consommés par des usagers connus disposant d'une autorisation d'usage. Ils sont calculés par différence entre les volumes mis en distribution et les volumes comptabilisés.

**Le rendement de réseau** est le ratio entre, d'une part, les volumes consommés autorisés augmentés des volumes d'eau potable exportés (cédés ou vendus à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion) et, d'autre part, les volumes d'eau potable produits augmentés des volumes d'eau potable importés (reçus ou achetés à d'autres services d'eau potable, publics ou privés, par l'intermédiaire d'une interconnexion).

Cet indicateur permet de connaître la part des volumes d'eau potable introduits dans le réseau de distribution qui est consommé avec autorisation sur le périmètre du service ou vendue en gros à un autre service d'eau potable.

Sa valeur et son évolution sont le reflet de la politique de lutte contre les pertes d'eau en réseau de distribution.

| Indice linéaire de pertes (m³/km/j) - Indice linéaire des volumes non comptés (m³/km/j) |           |           |           |           |           |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Désignation   | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | N/N-1 (%) |
| Volumes mis en distribution (D)   | 5 569 678 | 5 529 597 | 5 472 133 | 5 534 465 | 1,1%      |
| Volumes comptabilisés (E)   | 4 847 975 | 4 763 317 | 4 610 689 | 4 571 751 | - 0,8%    |
| Volumes consommés autorisés (H)   | 4 884 562 | 4 821 116 | 4 647 297 | 4 594 660 | - 1,1%    |
| Pertes en réseau (D-H) = (J)  | 685 116   | 708 481   | 824 836   | 939 805   | 13,9%     |
| Volumes non comptés (D-E) = (K)   | 721 703   | 766 280   | 861 444   | 962 714   | 11,8%     |
| Linéaire du réseau de distribution (km) (L)   | 366,485   | 366,385   | 365,542   | 365,04    | - 0,1%    |
| Période d'extraction des données (jours) (M)  | 366       | 365       | 365       | 365       | 0,0%      |
| Indice linéaire de pertes (J)/(MxL)   | 5,11      | 5,3       | 6,18      | 7,05      | 14,1%     |
| Indice linéaire des volumes non comptés (K)/(MxL)                                       | 5,38      | 5,73      | 6,46      | 7,23      | 11,9%     |

| Rendement de réseau (%)                         |           |           |           |           |           |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Désignation                                     | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | N/N-1 (%) |
| Volumes consommés autorisés (H)                 | 4 884 562 | 4 821 116 | 4 647 297 | 4 594 660 | - 1,1%    |
| Volumes eau potable exportés (C)                | 1 991 334 | 1 993 558 | 2 051 681 | 2 125 339 | 3,6%      |
| Volumes eau potable produits (A)=(A') - (A'')   | 406 060   | 407 902   | 0         | 0         | 0,0%      |
| Volumes eau potable importés (B)                | 7 154 952 | 7 115 253 | 7 523 814 | 7 659 804 | 1,8%      |
| Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A+B)$ | 90,94     | 90,58     | 89,04     | 87,73     | - 1,5%    |

L'indice linéaire de pertes permet de caractériser la qualité du réseau en fonction du type de réseau (valeurs guides FNCCR : Fédération nationale des collectivités concédantes et régies) :

| Indice linéaire de pertes |              |                           |                              |                   |
|---------------------------|--------------|---------------------------|------------------------------|-------------------|
| Type de réseau            | Satisfaisant | Assez satisfaisant        | Médiocre                     | Préoccupant       |
| Réseau rural              | ILP < 2      | $2 \leq \text{ILP} < 3$   | $3 \leq \text{ILP} \leq 5$   | $5 < \text{ILP}$  |
| Réseau intermédiaire      | ILP < 6      | $6 \leq \text{ILP} < 8$   | $8 \leq \text{ILP} \leq 11$  | $11 < \text{ILP}$ |
| Réseau urbain             | ILP < 10     | $10 \leq \text{ILP} < 13$ | $13 \leq \text{ILP} \leq 16$ | $16 < \text{ILP}$ |

Le réseau de distribution de Biarritz étant de type urbain, l'indice linéaire de pertes est qualifié de **satisfaisant** en 2019.

### 3.1.5 L'ILC et rendement grenelle 2

Le décret n°2012-97 du 27 janvier 2012 relatif à la définition d'un descriptif détaillé des réseaux des services publics de l'eau et de l'assainissement et d'un plan d'actions pour la réduction des pertes d'eau du réseau de distribution d'eau potable fixe le niveau minimum du rendement de réseau à atteindre pour chaque collectivité en fonction de l'indice linéaire de consommation du réseau concerné.

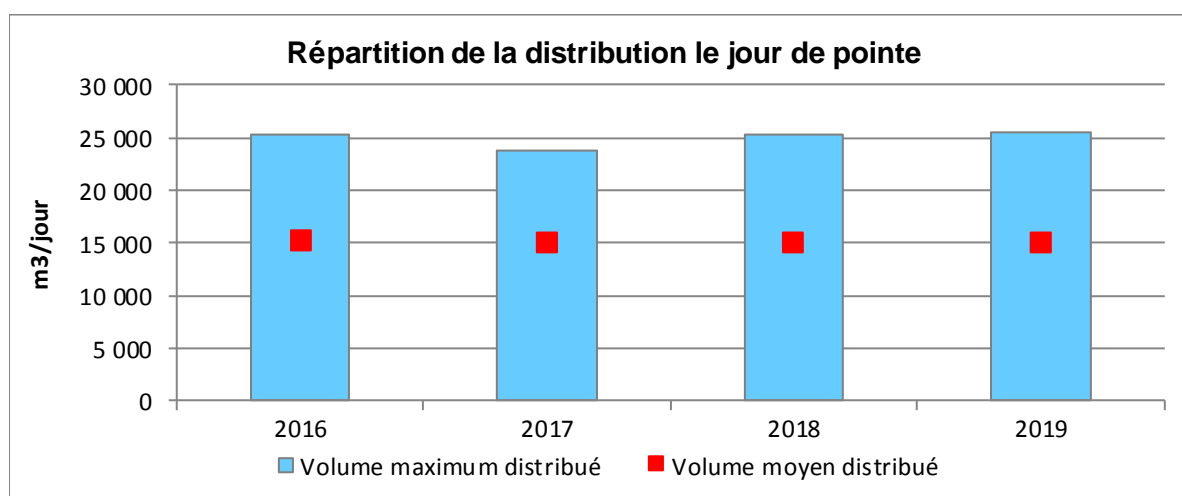
Si le rendement minimum défini par le décret n'est pas atteint, la collectivité devra établir un plan d'action pour la réduction des pertes en eau de son réseau de distribution. A défaut, une majoration de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau est appliquée.

| Performance rendement de réseau  |           |           |           |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Désignation  | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | N/N-1 (%) |
| Volumes consommés autorisés (H)  | 4 884 562 | 4 821 116 | 4 647 297 | 4 594 660 | - 1,1%    |
| Linéaire du réseau de distribution (km) (L)                                  | 366,5     | 366,4     | 365,5     | 365       | - 0,1%    |
| Indice Linéaire de Consommation (H+C)/(365xL)                                | 51,4      | 51        | 50,2      | 50,4      | 0,5%      |
| Valeur du terme fixe (N)   | 65        | 65        | 65        | 65        | 0,0%      |
| Obligation de performance Grenelle 2 rendement de réseau = (N) + 0,2 ILC (%) | 75,28     | 75,19     | 75,04     | 75,09     | 0,1%      |
| Rendement de réseau (%) = $100 * (H+C) / (A'-A''+B)$                         | 90,94     | 90,58     | 89,04     | 87,73     | - 1,5%    |

### 3.1.6 Les volumes de pointes

Les tableaux suivants détaillent la consommation de pointe de la collectivité (commune avec la ville d'Anglet) et la répartition des volumes distribués le jour de pointe.

| Consommation de pointe (m³/j) |            |            |            |            |
|-------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Désignation                   | 2016       | 2017       | 2018       | 2019       |
| Volume moyen distribué        | 15 218     | 15 150     | 14 992     | 15 163     |
| Volume maximum distribué      | 25 387     | 23 878     | 25 334     | 25 462     |
| Jour de pointe                | 29/07/2016 | 04/08/2017 | 07/08/2018 | 23/07/2019 |
| Coefficient de pointe         | 1,7        | 1,6        | 1,7        | 1,7        |



## 3.2 La qualité de l'eau

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

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

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

(Extrait du Code de la Santé Publique)

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

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

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

- **Les limites de qualité**, correspondent à la **conformité réglementaire** : pour différents paramètres bactériologiques (Entérocoques et Escherichia Coli,) ou physico-chimiques (arsenic, nitrates, nickel, plomb, ...), le Code de la Santé Publique fixe une valeur maximale. Un dépassement peut impliquer des restrictions de consommations et doit conduire à des solutions de mise en conformité de l'eau distribuée.  
**Les références de qualité**, correspondent à des **indicateurs 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 distribution

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

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

| Statistiques sur les références de qualité et la conformité en distribution |                  |                    |         |             |         |              |              |         |             |         |              |
|---|------------------|--------------------|---------|-------------|---------|--------------|--------------|---------|-------------|---------|--------------|
| Type  | Analyses         | Contrôle sanitaire |         |             |         |              | Surveillance |         |             |         |              |
|   |                  | Nbr.               | Nbr. HR | % Référence | Nbr. NC | % Conformité | Nbr.         | Nbr. HR | % Référence | Nbr. NC | % Conformité |
| Bulletin  | Microbiologique  | 60                 | 0       | 100,0%      | 0       | 100,0%       | 34           | 0       | 100,0%      | 0       | 100,0%       |
| Bulletin  | Physico-chimique | 60                 | 2       | 96,7%       | 0       | 100,0%       | 60           | 5       | 91,7%       | 1       | 98,3%        |
| Paramètre   | Microbiologique  | 360                | 0       | 100,0%      | 0       | 100,0%       | 133          | 0       | 100,0%      | 0       | 100,0%       |
| Paramètre   | Physico-chimique | 776                | 2       | 99,7%       | 0       | 100,0%       | 334          | 5       | 98,5%       | 1       | 99,7%        |

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

| Détail des paramètres non conformes et hors références |                    |                |                  |  |                     |          |               |           |            |
|--|--------------------|----------------|------------------|--|---------------------|----------|---------------|-----------|------------|
| Commune  | Type de contrôle   | Type           | Date prélèvement | Libellé PSV                                      | Libellé Paramètre   | Valeur   | Unité         | Seuil Bas | Seuil Haut |
| BIARRITZ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 30/01/2019       | QUARTIER AGUILERA - JAI-ALAI                     | CONDUCTIVITE A 25°C | 140.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| BIARRITZ   | Contrôle sanitaire | Hors référence | 25/07/2019       | QUARTIER DES HALLES - PLACE SAUBRADIEL           | TEMPERATURE         | 26.0000  | degré Celsius | <=25      |            |
| BIARRITZ   | Surveillance       | Hors référence | 22/07/2019       | QUARTIER AGUILERA - JAI-ALAI                     | TEMPERATURE         | 25.5000  | degré Celsius | <=25      |            |
| BIARRITZ   | Surveillance       | Hors référence | 18/11/2019       | ZZ-QUARTIER DU PHARE - TRIBUNAL AVENUE D'ETIENNE | CONDUCTIVITE A 25°C | 196.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| BIARRITZ   | Surveillance       | Hors référence | 18/11/2019       | ZZ-QUARTIER DU PHARE - TRIBUNAL AVENUE D'ETIENNE | CONDUCTIVITE A 25°C | 196.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| BIARRITZ   | Surveillance       | Hors référence | 18/11/2019       | ZZ-QUARTIER DU PHARE - TRIBUNAL AVENUE D'ETIENNE | CONDUCTIVITE A 25°C | 197.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |
| BIARRITZ   | Surveillance       | Hors référence | 18/11/2019       | ZZ-QUARTIER DU PHARE - TRIBUNAL AVENUE D'ETIENNE | CONDUCTIVITE A 25°C | 196.0000 | µS/cm         | >=200     | <=1110     |

| Détail des paramètres non conformes et hors références |                  |              |                  |  |                   |          |          |           |            |
|--|------------------|--------------|------------------|--|-------------------|----------|----------|-----------|------------|
| Commune  | Type de contrôle | Type         | Date prélèvement | Libellé PSV                              | Libellé Paramètre | Valeur   | Unité    | Seuil Bas | Seuil Haut |
| BIARRITZ   | Surveillance     | Non conforme | 13/06/2019       | QUARTIER SAINT-MARTIN - AVENUE DU SABAOU | PLOMB             | 140.0000 | µg/litre | <=10      |            |

#### • LA REGLEMENTATION SPECIFIQUE SUR LA DISTRIBUTION

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

Sa limite de qualité est de 0.5 µg/l.

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

Un groupe de travail spécifique a été créé au sein de l'ASTEE (Association Scientifique et Technique pour l'Eau et l'Environnement), piloté par la Direction Générale de la Santé (DGS), afin de consolider l'état des connaissances sur ce sujet et définir les modalités de gestion des dépassements. SUEZ en est membre depuis l'origine et participe activement aux différentes actions menées.

Une instruction, DGS/EA4/2012/366, a été diffusée par la DGS en date du 18 octobre 2012.

Elle précise les modalités de :

- ⇒ Repérage des canalisations à risque
- ⇒ Adaptation du contrôle sanitaire
- ⇒ Modalités de gestion des risques sanitaires liés aux dépassements de la limite de qualité

Les ARS (Agences Régionales de Santé) ont lancé des démarches sur ce sujet. SUEZ est à votre disposition pour vous accompagner.

### 3.2.4 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.

| 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  | 60  | 0   | 100%         |
| Physico-chimique   | 0   | 0   | 0%           |



### 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) |                                       |         |         |         |         |           |
|--|---------------------------------------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| Commune  | Site                                  | 2016    | 2017    | 2018    | 2019    | N/N-1 (%) |
| BIARRITZ   | Capteur de pression Biarritz          | 53      | 0       | 0       | 0       | 0,0%      |
| BIARRITZ   | Surpresseur de Poutchinots (Biarritz) | 146 472 | 143 305 | 158 252 | 153 899 | - 2,8%    |
| Total  |                                       | 146 525 | 143 305 | 158 252 | 153 899 | - 2,8%    |

Le branchement électrique étant commun pour les surpressions de Biarritz, de Bidart et d'Arcangues, la consommation d'énergie est calculée au prorata des volumes refoulés vers Biarritz.

#### 3.3.2 Les contrôles réglementaires

Les contrôles réglementaires des équipements soumis à vérification périodique ont été effectués conformément à la réglementation en vigueur (modalités et fréquence). La liste des contrôles effectués au cours de l'exercice est :

| Les contrôles réglementaires |                                       |                       |                   |
|------------------------------|---------------------------------------|-----------------------|-------------------|
| Commune                      | Site                                  | Type de contrôle      | Date intervention |
| BIARRITZ                     | Surpresseur de Poutchinots (Biarritz) | Equipement électrique | 18/06/2019        |
| BIARRITZ                     | Surpresseur de Poutchinots (Biarritz) | Extincteur            | 09/12/2019        |
| BIARRITZ                     | Surpresseur de Poutchinots (Biarritz) | Moyen de levage       | 13/06/2019        |

#### 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 :

| Nettoyage des réservoirs |  |                   |
|--------------------------|--|-------------------|
| Commune                  | Site                                       | Date intervention |
| BIARRITZ                 | Réservoirs de Poutchinots (3000-3000-5000) | 14/05/2019        |
| BIARRITZ                 | Réservoirs de Poutchinots (3000-3000-5000) | 23/05/2019        |
| BIARRITZ                 | Réservoirs de Poutchinots (3000-3000-5000) | 03/06/2019        |

Comme le prévoit la législation, nous devons procéder à l'inspection, au nettoyage et à la désinfection des réservoirs de Poutchinots. Ces opérations ont été réalisées aux dates suivantes :

- Réservoir 1 de Poutchinots (3 000 m3) : le 13/05/2019
- Réservoir 2 de Poutchinots (3 000 m3) : le 20/05/2019
- Réservoir 3 de Poutchinots (5 000 m3) : le 27/05/2019
- Réservoir 4 de Poutchinots (7 000 m3) : le 29/01/2019

Les procédures de nettoyage et de désinfection des installations d'eaux destinées 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 |
| BIARRITZ                                       | Analyseur EP Hôtel du Palais               | 3                     | -                                | 4                                | 7     |
| BIARRITZ                                       | Capteur AVERTIR 032                        | -                     | -                                | 1                                | 1     |
| BIARRITZ                                       | Comptage Biarritz - Bidart (avenue Milady) | 12                    | -                                | -                                | 12    |
| BIARRITZ                                       | Réservoir de Poutchinots (7000)            | 20                    | -                                | 12                               | 32    |
| BIARRITZ                                       | Réservoirs de Poutchinots (3000-3000-5000) | 40                    | 6                                | 8                                | 54    |
| BIARRITZ                                       | Surpresseur de Poutchinots (Biarritz)      | 231                   | 12                               | 13                               | 256   |

### 3.3.5 Les interventions sur le réseau de distribution

#### • LES INTERVENTIONS SUR LE RESEAU DE DISTRIBUTION

Le tableau ci-après détaille par grande famille les interventions réalisées au cours de l'exercice sur le réseau de distribution :

| Les interventions sur le réseau de distribution |                     |      |      |           |
|---|---------------------|------|------|-----------|
| Indicateur                                      | Type d'intervention | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| Accessoires                                     | créés               | 1    | 2    | 100,0%    |
| Accessoires                                     | renouvelés          | 3    | 6    | 100,0%    |
| Accessoires                                     | supprimés           | -    | 1    | 0,0%      |
| Appareils de fontainerie                        | créés               | -    | 2    | 0,0%      |
| Appareils de fontainerie                        | renouvelés          | 6    | 11   | 83,3%     |

| Les interventions sur le réseau de distribution   |                                  |       |       |           |
|---|----------------------------------|-------|-------|-----------|
| Indicateur  | Type d'intervention              | 2018  | 2019  | N/N-1 (%) |
| Appareils de fontainerie                          | réparés                          | 1     | 63    | 6200,0%   |
| Appareils de fontainerie                          | vérifiés                         | 4     | 309   | 7625,0%   |
| Arrêts d'eau réalisés sur le réseau d'eau potable | dans le cadre du service         | 136   | 151   | 11,0%     |
| Branchements                                      | créés                            | 25    | 25    | 0,0%      |
| Branchements                                      | modifiés                         | 21    | 29    | 38,1%     |
| Branchements                                      | renouvelés                       | 92    | 6     | -93,5%    |
| Branchements                                      | supprimés                        | 4     | 7     | 75,0%     |
| Compteurs   | déposés                          | 23    | 15    | -34,8%    |
| Compteurs   | étalonnés ou normalisés          | -     | 1     | 0,0%      |
| Compteurs   | posés                            | 314   | 218   | -30,6%    |
| Compteurs   | remplacés                        | 144   | 330   | 129,2%    |
| Devis métrés                                      | réalisés                         | 120   | 86    | -28,3%    |
| Enquêtes  | Clientèle                        | 911   | 1321  | 45,0%     |
| Fermetures d'eau                                  | à la demande du client           | 9     | 9     | 0,0%      |
| Fermetures d'eau                                  | autres                           | 4     | -     | -100,0%   |
| Eléments de réseau                                | mis à niveau                     | 12    | 12    | 0,0%      |
| Remise en eau                                     | sur le réseau                    | 56    | 56    | 0,0%      |
| Réparations                                       | fuite sur accessoire réseau      | 3     | 4     | 33,3%     |
| Réparations                                       | fuite sur branchement            | 28    | 33    | 17,9%     |
| Réparations                                       | fuite sur réseau de distribution | 12    | 17    | 41,7%     |
| Autres  |                                  | 2 940 | 2 088 | -29,0%    |
| Total actes                                       |                                  | 4 869 | 4 802 | -1,4%     |

| Détail des interventions                |                |      |      |      |      |      |
|---|----------------|------|------|------|------|------|
|   |                | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Réparations de fuites sur canalisations | Total          | 9    | 14   | 18   | 12   | 17   |
|   | Dont astreinte | 2    | 3    | 6    | 1    | 4    |
| Réparations d'accessoires de réseau     | Total          | 4    | 5    | 1    | 3    | 4    |
|   | Dont astreinte | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| Réparations de fuites sur branchements  | Total          | 35   | 27   | 23   | 26   | 33   |
|   | Dont astreinte | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    |
| Réparations pour fuites sur compteurs   | Total          | 82   | 57   | 44   | 69   | 51   |
|   | Dont astreinte | 9    | 7    | 4    | 9    | 2    |

### 3.3.6 La recherche des fuites

| La recherche des fuites          |        |        |           |
|----------------------------------|--------|--------|-----------|
| Désignation                      | 2018   | 2019   | N/N-1 (%) |
| Linéaire de réseau ausculté (ml) | 11 702 | 12 539 | 7,2%      |

La détection des fuites repose principalement sur le repérage direct au moyen de détecteurs acoustiques. Toute fuite d'une canalisation enterrée engendre des vibrations qui se propagent dans celle-ci. En plaçant des capteurs spécifiques en contact avec la conduite en deux endroits différents, il est possible d'enregistrer ces vibrations et de les comparer point par point à l'aide d'une unité de traitement appelée corrélateur acoustique. Le programme de calcul du corrélateur acoustique permet en quelques secondes de déterminer avec précision le point des fuites à l'origine des vibrations captées. L'ensemble des résultats est inscrit dans le Système d'Informations Géographiques.

Cette méthode a été utilisée, en 2019, pour contrôler le réseau de distribution et rechercher des fuites sur le réseau de Biarritz n'étant pas équipé de pré-localisateurs « AVERTIR » sur 12,5 kilomètres de canalisations (le détail est présenté ci-dessous) :

| Recherche de fuite             |               |
|--------------------------------|---------------|
| Adresse                        | Distance (ml) |
| Rue Jules Ferry                | 101           |
| Rue Alan Seeger                | 505           |
| Impasse des Poutchinots        | 255           |
| Rue Peyroloubilh               | 201           |
| Rue Albert 1 <sup>er</sup>     | 289           |
| Rue Peyroloubilh               | 1 359         |
| Rue Gambetta                   | 1 334         |
| Avenue Victor Hugo             | 1 894         |
| Avenue Larochevoucault         | 1 105         |
| Rue de l'Abbé de Lisle         | 194           |
| Avenue du Moulyn               | 1 786         |
| Avenue du Général Mac Croskey  | 105           |
| Avenue de l'Impératrice        | 1 358         |
| Rue Cardan                     | 1 002         |
| Avenue du Sabaou               | 221           |
| Rue de l'Atalaye               | 192           |
| Rue du Port Vieux              | 638           |
| <b>Total linéaire réel (m)</b> | <b>12 539</b> |

**AVERTIR : prélocalisation semi fixe permanente des fuites**

En 2010, nous avons installé un système de prélocalisation permanente des fuites sur le réseau de distribution de Biarritz (système « AVERTIR »).

Ce système est un dispositif d'écoute quotidienne des réseaux couplé à un module téléphonique GSM, suivi par Topkapi.

Cette technique de prélocalisation permanente a été déployée en 2019 avec 49 capteurs sur 54,919 Kilomètres de canalisations.



*Sepem 01 GSM*



Suite à la prélocalisation des fuites au moyen de ce système, des corrélations acoustiques au moyen de notre véhicule de recherche de fuite ont été effectuées systématiquement afin d'avoir un repérage précis des fuites et de pouvoir les réparer rapidement.

### 3.3.7 Les interventions en astreinte

| Les interventions en astreinte sur le réseau |      |      |                 |
|--|------|------|-----------------|
| Désignation                                  | 2018 | 2019 | Variation N/N-1 |
| Les interventions sur le réseau              | 44   | 40   | -9,1%           |

| Les interventions en astreinte sur les usines |      |      |           |
|---|------|------|-----------|
| Désignation                                   | 2018 | 2019 | N/N-1 (%) |
| Astreinte                                     | 1    | -    | -100,0%   |

## 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 de clients

Le comptage du nombre de clients eau a été modifié en 2019.

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

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

| Le nombre de clients |        |        |
|----------------------|--------|--------|
| BIARRITZ             | 2018*  | 2019** |
| Particuliers         | 20 922 | 18 220 |
| Collectivités        | 15     | 23     |
| Professionnels       | 1 493  | 1 608  |
| Total                | 22 430 | 19 851 |

\* : Nbre de clients actifs + vacants

\*\* : Nbre de clients actifs



Pour pouvoir comparer les évolutions entre 2018 et 2019, vous trouverez ci-dessous le tableau des clients uniquement actifs

| Le nombre de clients actifs |        |        |           |
|-----------------------------|--------|--------|-----------|
| BIARRITZ                    | 2018   | 2019   | N/N-1 (%) |
| Total                       | 19 758 | 19 851 | 0,5 %     |

Le pourcentage de logement vacant à la maille du contrat s'établit à 4,91 %

### 3.4.3 Le nombre d'abonnements

Le nombre d'abonnement, décomposé par famille de consommateurs, est le suivant :

| Nombre d'abonnés                 |        |        |        |        |           |
|----------------------------------|--------|--------|--------|--------|-----------|
| Désignation                      | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | N/N-1 (%) |
| Abonnés domestiques et assimilés | 20 390 | 20 746 | 20 849 | 19 781 | - 5,1%    |
| Autres abonnements               | -      | -      | 73     | 70     | - 4,1%    |
| Total                            | 20 390 | 20 746 | 20 922 | 19 851 | - 5,1%    |

Le nombre d'abonnés domestiques et assimilés correspond au nombre de compte comportant les éléments de facturation « consommation eau délégataire » et « pollution », actifs au 31/12.

Les autres abonnements correspondent à ceux sans éléments de facturation « pollution ».

### 3.4.4 Les volumes vendus

Les volumes vendus sont présentés dans le tableau suivant et correspondent à la facturation enregistrée entre le 01/01 et le 31/12 de l'année de référence.

Depuis le passage sous ODYSSEE en 2015, les classes clients ont changé :

- Classe client particulier : particuliers, syndicats, clients de passage (hors VEG : Ventes en gros)
- Classe client professionnel : professionnel, agriculteur, administration (hors VEG)
- Classe client collectivité : collectivité (hors VEG)
- Classe client vente en gros
- Classe client autre : prestataire de facture. Les volumes des ventes en gros et des ventes d'eau aux navires sont comptabilisés sous cette classe client.

*La répartition des classes clients était erronée en 2018, nous avons modifié en conséquence ces données dans le tableau ci-dessous :*

| Volumes vendus (m³)               |           |           |           |           |           |           |
|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Désignation                       | 2015      | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | N/N-1 (%) |
| Volumes vendus aux particuliers   | 2 303 947 | 2 227 880 | 2 098 640 | 1 475 733 | 1 484 297 | 0,58%     |
| Volumes vendus aux collectivités  | -         | -         | -         | 105 913   | 128 310   | 21,15%    |
| Volumes vendus aux professionnels | -         | -         | -         | 475 394   | 493 412   | 3,79%     |
| Total des volumes facturés        | 2 303 947 | 2 227 880 | 2 098 640 | 2 057 039 | 2 106 019 | 2,38%     |

### 3.4.5 Les volumes vendus aux gros consommateurs

Les gros consommateurs sont les consommateurs dont les volumes dépassent 6 000 m<sup>3</sup>/an. Les volumes qui leur ont été vendus sont détaillés dans le tableau suivant.

| 8075 - BIARRITZ |          |                                     |                                 |                   |
|-----------------|----------|-------------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| Code INSEE      | Commune  | Nom client                          | Site                            | Consommation 2019 |
| 64122           | BIARRITZ | DES GOLFS DE BIARRITZ, .            | 2 AVENUE EDITH CAVELL           | 33 100            |
| 64122           | BIARRITZ | ACCORINVEST SAS                     | AVENUE DE L IMPERATRICE         | 22 995            |
| 64122           | BIARRITZ | MAIRIE DE BIARRITZ, .               | BOULEVARD DU GENERAL DE GAULLE  | 18 857            |
| 64122           | BIARRITZ | OFFICE 64 DE L HABITAT              | RUE BORDE D ANDRE               | 16 501            |
| 64122           | BIARRITZ | CASINO MUNICIPAL                    | BOULEVARD DU GENERAL DE GAULLE  | 16 128            |
| 64122           | BIARRITZ | HOTEL DU PALAIS                     | AVENUE DE L IMPERATRICE         | 12 650            |
| 64122           | BIARRITZ | BIARRITZ CAMPING                    | RUE D HARCET                    | 12 644            |
| 64122           | BIARRITZ | HHE                                 | 1 CARREFOUR D HELIANTHE         | 12 602            |
| 64122           | BIARRITZ | POLYCLINIQUE AGUILERA               | 21 RUE DE L ESTAGNAS            | 11 818            |
| 64122           | BIARRITZ | SDC L IMPERATRICE, .                | 49 AVENUE DE LA REINE VICTORIA  | 11 303            |
| 64122           | BIARRITZ | SDC VICTORIA SURF                   | AVENUE EDOUARD VII              | 11 137            |
| 64122           | BIARRITZ | SUEZ EAU FRANCE, .                  | RUE PIERRE DE CHEVIGNE          | 10 376            |
| 64122           | BIARRITZ | SDC LE MONDIAL                      | 8 AVENUE CHARLES FLOQUET        | 9 531             |
| 64122           | BIARRITZ | SAS VAC BLEUS HOTEL LE GRD LARGE, . | RUE PEYROLOUBILH                | 9 518             |
| 64122           | BIARRITZ | SDC RESIDENCE NATHALIE              | 3 AVENUE DE LA REINE NATHALIE   | 8 950             |
| 64122           | BIARRITZ | LYCEE HOTELIER ET DE TOURISME       | 112 AVENUE DU PRESIDENT KENNEDY | 8 435             |
| 64122           | BIARRITZ | ETCHE CHURIA                        | 24 RUE PRINGLE                  | 8 289             |
| 64122           | BIARRITZ | SDC RESIDENCE REGINA                | 52 AVENUE DE L IMPERATRICE      | 8 063             |
| 64122           | BIARRITZ | IMP PLAN COUSUT                     | 5 ROUTE D ARCANGUES             | 7 887             |
| 64122           | BIARRITZ | SDC RESIDENCE SUNSET                | BOULEVARD DU PRINCE DE GALLES   | 7 427             |
| 64122           | BIARRITZ | COPROPRIETAIRE HAGUNA               | 17 AVENUE DE LA REINE VICTORIA  | 7 038             |
| 64122           | BIARRITZ | SDC GRAND HOTEL                     | 15 PLACE GEORGES CLEMENCEAU     | 6 910             |
| 64122           | BIARRITZ | SDC OLDARRA                         | 14 RUE DE L ESTAGNAS            | 6 803             |
| 64122           | BIARRITZ | V T F                               | 12 RUE DE MOURISCOT             | 6 596             |
| 64122           | BIARRITZ | SDC RESIDENCE EDOUARD VII           | RUE DE MADRID                   | 6 535             |
| 64122           | BIARRITZ | MAIRIE DE BIARRITZ                  | AVENUE DU MARECHAL FOCH         | 6 015             |
| Total général   |          |                                     |                                 | 298 108           |

### 3.4.6 La typologie des contacts clients

L'ensemble des demandes clients sont traitées dans nos services. Notre Centre de Relation Client, basé en France, répond aux demandes exprimées par téléphone et internet, et traite en temps réel tout type de sujet : information sur la qualité de l'eau, sur la facture, abonnement lors de l'arrivée dans un logement, réclamation, urgence, mensualisation ...

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

| Typologie des contacts |                    |
|------------------------|--------------------|
| Désignation            | Nombre de contacts |
| Téléphone              | 6 226              |
| Courrier               | 1 048              |
| Internet               | 904                |
| Visite en agence       | 1 041              |
| Total                  | 9 219              |

### 3.4.7 Les principaux motifs de dossiers clients

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

| Principaux motifs de dossiers clients |                    |                   |
|---------------------------------------|--------------------|-------------------|
| Désignation                           | Nombre de demandes | dont réclamations |
| Gestion du contrat client             | 3 233              | 2                 |
| Facturation                           | 400                | 313               |
| Règlement/Encaissement                | 1 704              | 80                |
| Prestation et travaux                 | 63                 | -                 |
| Information                           | 3 494              | -                 |
| Dépose d'index                        | 26                 | -                 |
| Technique eau                         | 300                | 214               |
| Total                                 | 9 220              | 609               |

| BIARRITZ              |                            |         |             |       |
|-----------------------|----------------------------|---------|-------------|-------|
| Type de dossier       | Sujet de la demande        | DEMANDE | RECLAMATION | Total |
| Arrivée client        | ABON - ABONNEMENT          | 1 409   |             | 1 409 |
| Dégrèvement           | FACT - DEGREVEMENT         | 85      |             | 85    |
| Demande de prestation | SERV - SERVICES            | 17      |             | 17    |
| Demande de travaux    | TECH - CHANTIER            | 46      |             | 46    |
| Demande d'information | ABON - ABONNEMENT          | 407     |             | 407   |
| Demande d'information | ABON - SRU                 | 2       |             | 2     |
| Demande d'information | AUTRE                      | 75      |             | 75    |
| Demande d'information | ENCA - FSL/ AIDES SOCIALES | 7       |             | 7     |
| Demande d'information | ENCA - MODE PAIEMENT       | 383     |             | 383   |
| Demande d'information | ENCA - SEPA                | 26      |             | 26    |
| Demande d'information | ENCA - SITUATION DE COMPTE | 687     |             | 687   |
| Demande d'information | FACT - DEGREVEMENT         | 183     |             | 183   |
| Demande d'information | FACT - DUPLICATA TRAVAUX   | 1       |             | 1     |

| BIARRITZ  |  |              |             |              |
|---|--|--------------|-------------|--------------|
| Type de dossier                                     | Sujet de la demande                    | DEMANDE      | RECLAMATION | Total        |
| Demande d'information                               | FACT - DUPLICATA FACTURE               | 41           |             | 41           |
| Demande d'information                               | FACT - ETALONNAGE/JAUGEAGE             | 5            |             | 5            |
| Demande d'information                               | FACT - FACTURE                         | 887          |             | 887          |
| Demande d'information                               | FACT - FACTURE TRAVAUX                 | 24           |             | 24           |
| Demande d'information                               | QUAL - CALCAIRE                        | 7            |             | 7            |
| Demande d'information                               | QUAL - CHLORE                          | 1            |             | 1            |
| Demande d'information                               | QUAL - COULEUR                         | 11           |             | 11           |
| Demande d'information                               | QUAL - DEMANDE D'ANALYSE ADMINISTRATIF | 1            |             | 1            |
| Demande d'information                               | QUAL - QUALITE                         | 6            |             | 6            |
| Demande d'information                               | REL EXT - ADMINISTRATIF                | 3            |             | 3            |
| Demande d'information                               | REL EXT - TECHNIQUE                    | 8            |             | 8            |
| Demande d'information                               | SERV - AGENCE EN LIGNE                 | 97           |             | 97           |
| Demande d'information                               | SERV - eFACTURE                        | 26           |             | 26           |
| Demande d'information                               | SERV - GESTION DE SINISTRE             | 7            |             | 7            |
| Demande d'information                               | SERV - SERVICES                        | 20           |             | 20           |
| Demande d'information                               | TECH - BRANCHEMENT NEUF                | 39           |             | 39           |
| Demande d'information                               | TECH - CHANTIER                        | 41           | 1           | 42           |
| Demande d'information                               | TECH - DISTRIBUTION                    | 275          |             | 275          |
| Demande d'information                               | TECH - ETALONNAGE/JAUGEAGE             | 5            |             | 5            |
| Demande d'information                               | TECH - RELEVÉ                          | 93           |             | 93           |
| Demande d'information                               | TECH - SRU                             | 1            |             | 1            |
| Demande d'information                               | TECH - TELERELEVÉ                      | 124          |             | 124          |
| Départ client                                       | ABON - ABONNEMENT                      | 898          |             | 898          |
| Départ client signalé                               | ABON - ABONNEMENT                      | 266          |             | 266          |
| Dépose d'index                                      | TECH - RELEVÉ                          | 26           |             | 26           |
| Dossier de Gestion des Réclamations Dernier recours | GEST - DOSSIER RDR                     |              | 2           | 2            |
| Facture   | FACT - FACTURE                         | 2            | 313         | 315          |
| Fond Solidarité Logement                            | ENCA - FSL/ AIDES SOCIALES             | 18           |             | 18           |
| Intervention Suite Campagne Technique               | TECH - DISTRIBUTION                    | 86           |             | 86           |
| Mensualisation / Prélèvement automatique            | ENCA - MODE PAIEMENT                   | 1 080        |             | 1 080        |
| Modification données client                         | ABON - ABONNEMENT                      | 658          |             | 658          |
| Plan Redressement Personnel                         | ENCA - SITUATION DE COMPTE             | 4            |             | 4            |
| Règlement   | ENCA - REGLEMENT                       | 521          | 80          | 601          |
| Surrendettement                                     | ENCA - SITUATION DE COMPTE             | 1            |             | 1            |
| Technique Eau                                       | TECH - DISTRIBUTION                    |              | 214         | 214          |
| <b>Total</b>  |  | <b>8 610</b> | <b>610</b>  | <b>9 220</b> |

### 3.4.8 L'activité de gestion clients

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

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

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

Les principales tâches liées à l'activité de gestion des clients consommateurs s'établissent de la façon suivante :

| Activité de gestion   |        |        |           |
|---|--------|--------|-----------|
| Désignation   | 2018   | 2019   | N/N-1 (%) |
| Nombre de relevés de compteurs                                    | 2 102  | 2 211  | 5,2%      |
| Nombre d'abonnés mensualisés                                      | 8 627  | 8 901  | 3,2%      |
| Nombre d'abonnés prélevés   | 4 247  | 4 312  | 1,5%      |
| Nombre d'échéanciers  | 366    | 321    | -12,3%    |
| Nombre de factures comptabilisées pour les clients particuliers   | 39 037 | 39 676 | 1,6%      |
| Nombre de factures comptabilisées pour les clients professionnels | 3 320  | 3 606  | 8,6%      |
| Nombre de factures comptabilisées pour les clients collectivité   | 36     | 52     | 44,4%     |
| Nombre total de factures comptabilisées                           | 42 393 | 43 334 | 2,2%      |

### 3.4.9 L'encaissement et le recouvrement

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

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

Dans le RAD, le taux affiché est le « Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente ».

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

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

Pour endiguer cette tendance, Suez a adapté en permanence les compétences et le dimensionnement de ses équipes en charge du recouvrement afin de piloter des plans de relance structurés en 3 phases une fois la période d'exigibilité des factures dépassée :

| Recouvrement amiable :   | Recouvrement précontentieux   | Recouvrement contentieux   |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Avis par mails, SMS ou courriers gradués en fonction du temps,</li> <li>○ Relances téléphoniques systématiques avant passage à la phase suivante</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Recouvrement terrain en cas de relance téléphonique infructueuse,</li> <li>○ Recours à des cabinets d'huissiers locaux ou à des sociétés spécialisées de recouvrement</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Avis de poursuite en cas de recouvrement terrain infructueux,</li> <li>○ Transmission des créances à un cabinet de recouvrement et/ou à un huissier</li> <li>○ Procédure judiciaire individuelle ou collective (assignation, mesures exécutoires le cas échéant)</li> </ul> |

Suez Eau France agit également au plan local comme au plan national pour améliorer son dispositif de solidarité et remplir au mieux ses missions de service public. Outre les partenariats développés localement avec les services sociaux, un dispositif d'aide aux clients démunis permet d'identifier les clients en réelle situation de précarité pour les orienter vers le CCAS, le Fonds de Solidarité Logement du Département ou le Correspondant Solidarité Logement interne Suez.

Lorsque toutes les actions de recouvrement amiable et/ou contentieux sont restées vaines et sous réserve de disposer des justificatifs requis (certificats d'irrecouvrabilité), les créances irrécupérables sont passées en irrécouvrables.

Le niveau atteint par ces « irrécouvrables » étant devenu trop, la Direction Financière, avec l'accord des Commissaires aux Comptes, a décidé de procéder fin 2019 à un passage en pertes d'une part importante de ce stock d'irrécouvrables.

Suez et ses équipes mettent tout en œuvre pour que le stock de créances irrécouvrables ne se reconstitue pas.

| L'encaissement et le recouvrement                                      |           |           |           |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Désignation  | 2018      | 2019      | N/N-1 (%) |
| Créances irrécouvrables (€)  | 15 536,03 | 53 894,93 | 246,9%    |
| Montant de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois                | 271 357,8 | 38 298,91 | - 85,9%   |
| Taux de créances irrécouvrables (%)                                    | 0,4       | 1,33      | 232,5%    |
| Taux d'impayés sur les factures hors travaux de l'année précédente (%) | 0,95      | 0,98      | 3,2%      |

**A noter qu'à partir de 2019, ce taux est calculé uniquement sur les parts eau ou assainissement contrairement aux années passées qui ne permettaient pas de dissocier les parts eau de l'assainissement. De ce fait, les montants de créances TTC hors travaux supérieur à 6 mois entre 2018 et 2019 ne peuvent pas être comparés.**

### 3.4.10 Le fonds de solidarité

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

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



SUEZ a noué des partenariats avec différentes structures partagées de services publics, telles que la Poste, la Maison de services publics ou les Point Informations Médiation Multi-services, qui permet d'offrir un service aux personnes isolées et fragiles. Il s'agit de lieux d'accueil ouvert à tous et destiné à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics (Engie, EDF, Enedis, SNCF).

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

| Le fonds de solidarité  |          |        |           |
|---|----------|--------|-----------|
| Désignation   | 2018     | 2019   | N/N-1 (%) |
| Nombre de dossiers FSL  | 31       | 18     | - 41,9%   |
| Nombre de demandes d'aide FSL acceptées                       | 27       | 18     | - 33,3%   |
| Montant des abandons de créance (TTC) au titre du FSL         | -        | 883,29 | 0,0%      |
| Montant des abandons de créance (HT) au titre du FSL          | 2 316,47 | 837,2  | - 63,9%   |
| Montant part fermière HT des abandons FSL sur la période      | 1 730,18 | 634,25 | - 63,3%   |
| Montant Total HT "solidarité"                                 | 2 316,47 | 837,2  | - 63,9%   |
| Montant du versement au fonds de solidarité (€ HT/m³ facturé) | 0        | 0,0004 | 0,0%      |

### 3.4.11 Les dégrèvements

| Les dégrèvements             |        |        |           |
|------------------------------|--------|--------|-----------|
| Désignation                  | 2018   | 2019   | N/N-1 (%) |
| Nombre de demandes acceptées | 26     | 15     | - 42,3%   |
| Volumes dégrévés (m³)        | 15 082 | 17 338 | 15,0%     |

### 3.4.12 La mesure de la satisfaction client

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

Depuis 3 ans, l'institut d'études d'opinions IFOP accompagne SUEZ pour la réalisation du baromètre de satisfaction annuel.

Les résultats de cette étude permettent à SUEZ de :

- **Identifier les leviers de satisfaction** pour valoriser la qualité de service de SUEZ
- **Identifier les causes d'insatisfaction** pour définir les priorités d'action et **suivre les impacts des plans d'action dans la durée.**

#### > La méthodologie

Du 13 au 20 janvier 2020, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 562 clients directs sur les communes de la Région Nouvelle Aquitaine desservies par SUEZ.

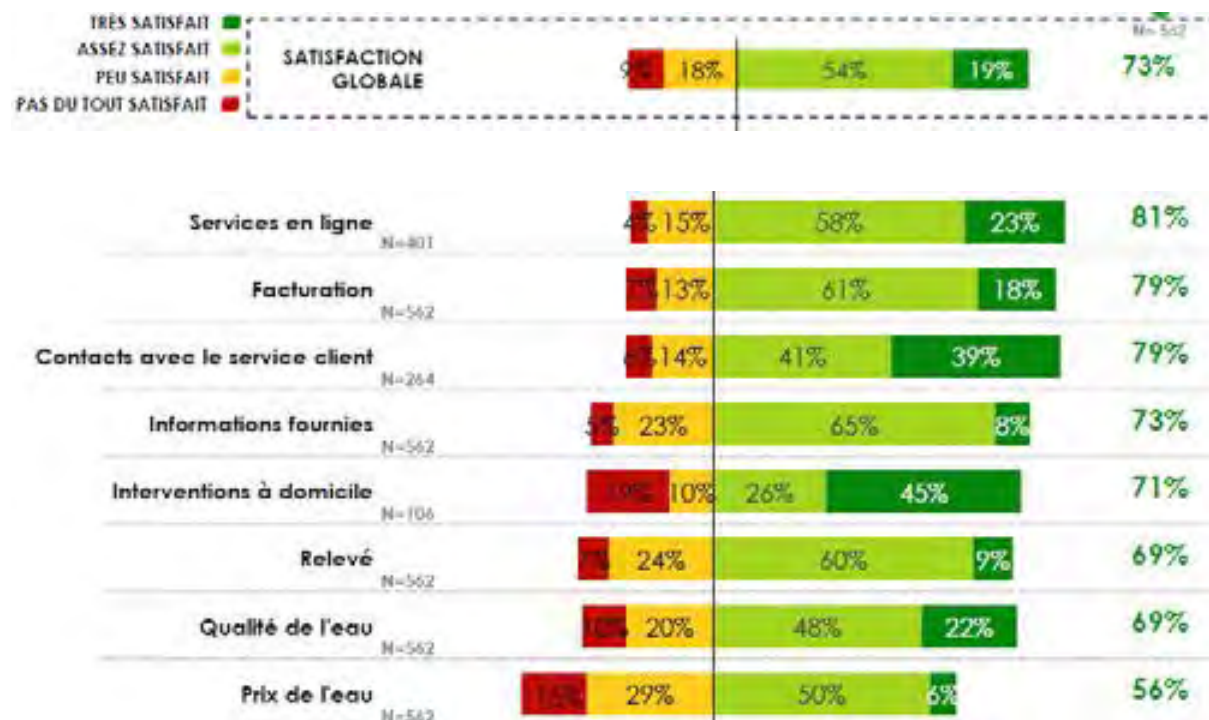
Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

### > Satisfaction clients :

Légère diminution de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 73% des clients se déclarent satisfaits (77% en 2018). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

- Les services en ligne : 81% (versus 93% en 2018). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.
- La facturation : 79% des clients sont satisfaits.
- Les interventions à domicile : 71% des clients sont satisfaits.

A noter la progression de 7% en 2019 concernant le contact avec le service client.



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

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

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



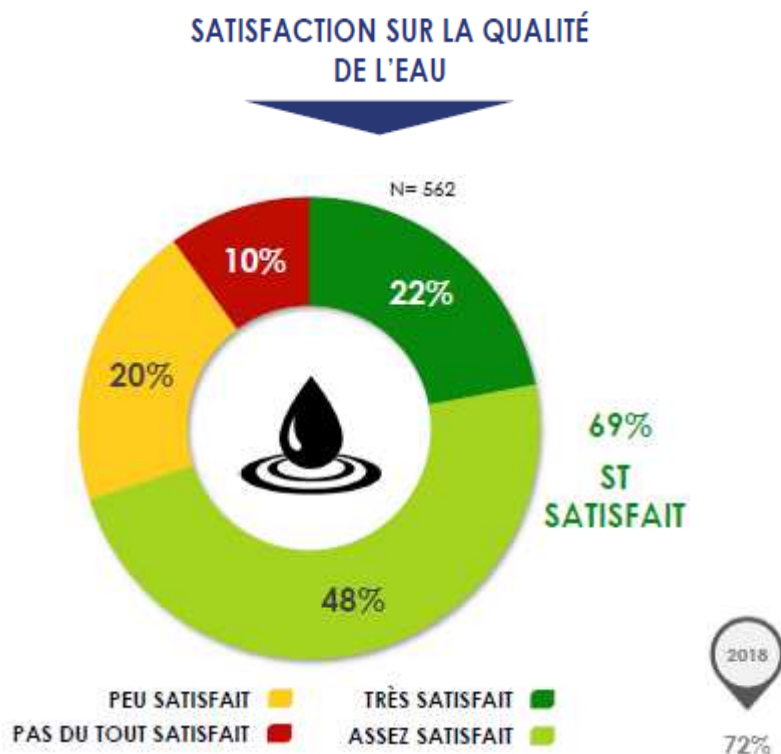
L'intention de fidélité à SUEZ est plutôt forte : 70% des clients envisageraient de rester chez leur distributeur d'eau s'ils avaient la possibilité d'en choisir un autre. Un score en très légère baisse par rapport à l'année dernière (72% en 2018).

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

69% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Un score en légère baisse par rapport à l'année dernière.

Les principaux facteurs d'insatisfaction des clients concernent :

- la teneur en calcaire
- la teneur en chlore



#### >La relève

Cette année, les clients relevés à domicile sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant à distance : 70% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 65% de satisfaits pour le relevé à distance via leur compteur connecté.

**Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient les alertes surconsommation/fuites** : 70% de satisfaction.

En ce qui concerne la relève à domicile, **la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients** : 87% de satisfaction ! Un score en hausse par rapport à l'année dernière.

#### >Facturation

Avec 79% de clients satisfaits, **la satisfaction liée à la facturation est bonne.**

A noter : **une satisfaction plus importante de la facturation par efacture (facture électronique)** par rapport à la facturation par courrier (83% versus 86%)



### 3.4.13 Le prix du service de l'eau potable

- LE TARIF**

| Le tarif  |            |
|---|------------|
| Détail prix eau   | 01/01/2020 |
| Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)        | 47,64      |
| Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³) | 0,8129     |
| Taux de la partie fixe du service (%)                                 | 32,81%     |
| Prix TTC au m³ pour 120 m³  | 1,699      |
| Prix HT au m³ pour 120 m³   | 1,6104     |

| Le tarif  |            |            |           |
|---|------------|------------|-----------|
|   | 01/01/2019 | 01/01/2020 | N/N-1 (%) |
| Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)        | 46,78      | 0          | - 100,0%  |
| Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³) | 0,68733    | 0          | - 100,0%  |
| Taux de la partie fixe du service (%)                                 | 36,19%     | 0%         | - 100,0%  |
| Prix TTC au m³ pour 120 m³  | 1,56992    | 0          | - 100,0%  |
| Prix HT au m³ pour 120 m³   | 1,48808    | 0          | - 100,0%  |

| BIARRITZ  | 01/01/2019 | 01/01/2020 | N/N-1 (%) |
|---|------------|------------|-----------|
| Montant HT part fixe délégataire et collectivité (€/an/abonné)        | 46,78      | 47,64      | 1,8%      |
| Montant HT part proportionnelle délégataire et collectivité (€/an/m³) | 0,68733    | 0,81292    | 18,3%     |
| Taux de la partie fixe du service (%)                                 | 36,19%     | 32,81%     | - 9,3%    |
| Prix TTC au m³ pour 120 m³  | 1,56992    | 1,699      | 8,2%      |
| Prix HT au m³ pour 120 m³   | 1,48808    | 1,61042    | 8,2%      |

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

Le tableau suivant permet de mettre en évidence la part revenant à l'ensemble des acteurs (Exploitant, Collectivité, Agence de l'Eau, TVA) en prenant pour référence la facture type.

| Les composantes du prix de l'eau     |  |            |
|--------------------------------------|--|------------|
| Dénomination                         | Détail prix eau  | 01/01/2020 |
| Service de l'eau - Part délégataire  | Part fixe (abonnement) Contrat                         | 47,64      |
| Service de l'eau - Part délégataire  | Part variable (consommation) Contrat                   | 0,3142     |
| Service de l'eau - Part collectivité | Part variable (consommation) Contrat                   | 0,4987     |
| Redevances Tiers                     | Agence de l'Eau (lutte contre la pollution) Contrat    | 0,33       |
| Redevances Tiers                     | Agence de l'Eau (préservation de la ressource) Contrat | 0,0705     |
| Redevances Tiers                     | TVA Contrat  | 0,0886     |

| Les composantes du prix de l'eau     |  |            |            |           |
|--------------------------------------|--|------------|------------|-----------|
|                                      | Détail prix eau                                | 01/01/2019 | 01/01/2020 | N/N-1 (%) |
| Service de l'eau - Part délégataire  | Part fixe (abonnement)                         | 46,78      | -          | - 100,0%  |
| Service de l'eau - Part délégataire  | Part variable (consommation)                   | 0,5673     | -          | - 100,0%  |
| Service de l'eau - Part collectivité | Part variable (consommation)                   | 0,12       | -          | - 100,0%  |
| Redevances Tiers                     | Agence de l'Eau (lutte contre la pollution)    | 0,33       | -          | - 100,0%  |
| Redevances Tiers                     | Agence de l'Eau (préservation de la ressource) | 0,0809     | -          | - 100,0%  |
| Redevances Tiers                     | TVA  | 0,0818     | -          | - 100,0%  |

| BIARRITZ                             | Détail prix eau                                | 01/01/2019 | 01/01/2020 | N/N-1 (%) |
|--------------------------------------|--|------------|------------|-----------|
| Service de l'eau - Part délégataire  | Part fixe (abonnement)                         | 46,78      | 47,64      | 1,8%      |
| Service de l'eau - Part délégataire  | Part variable (consommation)                   | 0,5673     | 0,3143     | - 44,6%   |
| Service de l'eau - Part collectivité | Part variable (consommation)                   | 0,12       | 0,4987     | 315,6%    |
| Redevances Tiers                     | Agence de l'Eau (lutte contre la pollution)    | 0,33       | 0,33       | 0,0%      |
| Redevances Tiers                     | Agence de l'Eau (préservation de la ressource) | 0,0809     | 0,0705     | - 12,9%   |
| Redevances Tiers                     | TVA  | 0,0818     | 0,0886     | 8,2%      |



- LA FACTURE TYPE 120 M3






AGGLOMÉRATION  
CÔTE BASQUE-ADOUR

réf. client : 98-4579100067  
 identifiant\* : 7081  
 facture n° : F120-0060279

**contacts**

 [www.toutsurmoneau.fr](http://www.toutsurmoneau.fr)  
 accessible depuis votre smartphone

 **Service client du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 13h**  
 ☎ 09 77 40 04 00

 **urgence 24h/24**  
 ☎ 09 77 40 11 40

**SUEZ Eau France - service client**  
 TSA 70001  
 54528 LYON CEDEX

 [www.toutsurmoneau.fr/accuei](http://www.toutsurmoneau.fr/accuei)

**message personnel**

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

**e-facture**

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



MME M BIARRITZ EAU 120 M3 RAD1  
 1 RUE SPECIMEN 120M3  
 64200 BIARRITZ

**Service de l'eau de Biarritz et de l'assainissement CAPB**

| SPECIMEN 120 M3    |                    | 28 Février 2019        |
|--------------------|--------------------|------------------------|
|                    | m <sup>3</sup>     | prix m <sup>3</sup> ** |
| Votre abonnement   |                    | 49,35 €                |
| Votre consommation | 120 m <sup>3</sup> | 1,29 €                 |
| <b>Net à payer</b> |                    | <b>203,57 €</b>        |

Merci de régler cette facture au plus tard le 01 mars 2019  
 Règlement à réception, sans escompte.

Une mention à la facture de SUEZ Eau France à tous professionnels en vertu de laquelle vous devez déclarer, sous peine de sanction, les données relatives à votre consommation et à votre règlement de la facture, selon la procédure indiquée à l'adresse suivante : [www.suez-eau-france.fr](http://www.suez-eau-france.fr)

**Répartition**

|   |                       |      |
|---|-----------------------|------|
|  | Production de l'eau   | 24 % |
|  | Distribution de l'eau | 56 % |
|  | Organismes publics    | 20 % |

Adresse desservie :  
MME M BIARRITZ EAU 120 M3 RAD1

RUE SPECIMEN RAD  
64200 BIARRITZ

Date et lieu : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

MME M BIARRITZ EAU 120 M3  
 RAD1  
 1 RUE SPECIMEN 120M3  
 64200 BIARRITZ

BAN : JOINTEZ UN RIB  
 RCS : 187022235407  
 RUM : TIPS0219790120-00602791000000000000

**Montant : 203,57 €**

TIPSEPA

SUEZ EAU FRANCE SAS  
 TSA 30011  
 69904 LYON CEDEX 20

219718695828

502197010469 3698F120-00602791000000000992105

20357



## pour en savoir +

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

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

| Détail de votre facture  | Quantité | Prix unitaire € HT | Montant € HT  | Taux TVA | Montant € TTC   |
|--|----------|--------------------|---------------|----------|-----------------|
| <b>PRODUCTION DE L'EAU</b>   |          |                    | <b>45,45</b>  |          | <b>47,95</b>    |
| <b>CONSUMATION</b>   |          |                    |               |          |                 |
| Part Société Eau France du 01/01/2019 au 31/03/2019                  | 120 m³   | 0,3798             | 45,58         | 5,5      |                 |
| Part CAPM du 01/01/2019 au 31/03/2019                                | 120 m³   | 0,1199             | 14,39         | 5,5      |                 |
| <b>DISTRIBUTION DE L'EAU</b>   |          |                    | <b>107,91</b> |          | <b>113,84</b>   |
| <b>ABONNEMENT</b>  |          |                    |               |          |                 |
| Part Société Eau France du 01/01/2019 au 31/03/2019                  | 1        | 48,78              | 48,78         | 5,5      |                 |
| <b>CONSUMATION</b>   |          |                    |               |          |                 |
| Part Société Eau France  |          |                    |               | 0,4      |                 |
| T1 de 0 M3 à 72 M3 du 01/01/2019 au 31/03/2019                       | 21,58 m³ | 0,1961             | 4,23          | 5,5      |                 |
| T1 de 0 M3 à 72 M3 du 01/04/2019 au 31/03/2020                       | 42,58 m³ | 0,1961             | 8,35          | 5,5      |                 |
| T2 de 72 M3 à 144 M3 du 01/04/2019 au 31/03/2020                     | 48 m³    | 0,4706             | 22,57         | 5,5      |                 |
| Part CAPM du 01/01/2019 au 31/03/2019                                | 120 m³   | 0,12               | 14,40         | 5,5      |                 |
| Prix de vente de l'eau distribuée en eau du 01/01/2019 au 31/03/2019 | 120 m³   | 0,0809             | 9,71          | 5,5      |                 |
| <b>ORGANISMES PUBLICS</b>  |          |                    | <b>39,60</b>  |          | <b>41,78</b>    |
| <b>AGENCE DE L'EAU ADOSSE GARONNE</b>                                |          |                    |               |          |                 |
| Redevance pollution des rejets d'eau du 01/01/2019 au 31/03/2019     | 120 m³   | 0,33               | 39,60         | 5,5      |                 |
| <b>TOTAL HT</b>  |          |                    |               |          | <b>192,98</b>   |
| <b>MONTANT TVA (5,5 %)</b>   |          |                    |               |          | <b>10,57</b>    |
| <b>TOTAL TTC TVA acquittée sur les débits</b>                        |          |                    |               |          | <b>203,55</b>   |
| <b>Net à payer</b>   |          |                    |               |          | <b>203,55 €</b> |

## Pour mieux comprendre votre facture

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

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

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

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

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

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



TRELE9489001720000279000203574N

## Comment régler votre facture ?

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

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

**Par carte bancaire** : Effectuez votre paiement sur [www.toutsousmoneau.fr](http://www.toutsousmoneau.fr) ou au 0930 948 438 (Appel gratuit depuis un poste fixe).

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

**Par virement** : En effectuant un virement sur notre compte bancaire FR1620041010019522095002223 en indiquant votre référence client (FR 4537100047).

Pour vos prochaines factures, vous pouvez opter pour :

... la prélevement automatique du montant de chaque facture ;

... le prélevement automatique avec paiement mensuel d'un montant fixe ;

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

SUEZ Eau France - 0930 948 438 - 15, Avenue de l'Europe - 55020 TREVILLAT Cedex - SUEZ Eau France est une filiale de SUEZ Environnement - N° TVA intracommunautaire : FR2042020438



# 4 | Comptes de la délégation



## 4.1 Le CARE

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

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

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

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

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



## 4.1.1 Le CARE

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

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

| en Euros   | 2018             | 2019             | Ecart en %     |
|--|------------------|------------------|----------------|
| <b>PRODUITS</b>  | <b>4 090 577</b> | <b>3 822 878</b> | <b>-6,5%</b>   |
| Exploitation du service  | 2 658 504        | 2 615 534        |                |
| Collectivités et autres organismes publics                     | 1 053 254        | 1 066 864        |                |
| Travaux attribués à titre exclusif                             | 299 273          | 67 898           |                |
| Produits accessoires   | 79 546           | 72 583           |                |
| <b>CHARGES</b>   | <b>4 230 174</b> | <b>4 184 947</b> | <b>-1,1%</b>   |
| Personnel  | 588 505          | 553 193          |                |
| Energie électrique   | 21 145           | 31 099           |                |
| Achats d'eau   | 538 528          | 441 987          |                |
| Produits de traitement   | 207              | 284              |                |
| Analyses   | 15 059           | 7 834            |                |
| Sous-traitance, matières et fournitures                        | 287 588          | 275 653          |                |
| Impôts locaux et taxes   | 28 728           | 25 416           |                |
| Autres dépenses d'exploitation, dont :                         | 553 591          | 526 027          |                |
| • télécommunication, postes et télégestion                     | 32 922           | 34 821           |                |
| • engins et véhicules  | 58 312           | 50 741           |                |
| • informatique   | 261 363          | 238 398          |                |
| • assurance  | 13 316           | 11 054           |                |
| • locaux   | 49 285           | 49 516           |                |
| Frais de contrôle  | 24 000           | 24 000           |                |
| Ristournes et redevances contractuelles                        | 43 315           | 45 988           |                |
| Contribution des services centraux et recherche                | 85 175           | 90 948           |                |
| Collectivités et autres organismes publics                     | 1 053 254        | 1 066 864        |                |
| Charges relatives aux renouvellements                          |                  |                  |                |
| • pour garantie de continuité du service                       | 57 743           | 57 774           |                |
| • programme contractuel  | 705 314          | 705 690          |                |
| Charges relatives aux investissements                          |                  |                  |                |
| • programme contractuel  | 283 238          | 287 486          |                |
| Charges relatives aux investissements du domaine privé         | 22 137           | 22 557           |                |
| Pertes sur créances irrécouvrables et contentieux recouvrement | -77 354          | 22 147           |                |
| <b>Résultat avant impôt</b>                                    | <b>-139 597</b>  | <b>-362 070</b>  | <b>-159,4%</b> |
| <b>RESULTAT</b>  | <b>-139 597</b>  | <b>-362 070</b>  | <b>-159,4%</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 Euros   | 2018             | 2019             | Ecart en %   |
|--|------------------|------------------|--------------|
| <b>TOTAL</b>   | <b>4 090 577</b> | <b>3 822 878</b> | <b>-6,5%</b> |
| Exploitation du service                                      | 2 658 504        | 2 615 534        | -1,6%        |
| • Partie fixe  | 1 312 363        | 1 350 834        |              |
| • Partie proportionnelle                                     | 1 346 141        | 1 264 699        |              |
| Collectivités et autres organismes publics                   | 1 053 254        | 1 066 864        | 1,3%         |
| • Part Collectivité  | 246 903          | 248 644          |              |
| • Redevance prélèvement                                      | 150 883          | 155 913          |              |
| • Redevance pour pollution d'origine domestique              | 655 469          | 662 307          |              |
| Travaux attribués à titre exclusif                           | 299 273          | 67 898           | -77,3%       |
| • Branchements   | 65 135           | 67 898           |              |
| • Autres travaux   | 234 138          | 0                |              |
| Produits accessoires   | 79 546           | 72 583           | -8,8%        |
| • Facturation et recouvrement de la redevance assainissement | 45 525           | 46 242           |              |
| • Facturation et recouvrement autres comptes de tiers        | 11 437           | 11 374           |              |
| • Autres produits accessoires                                | 22 584           | 14 967           |              |

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  | 2 568,90   |
| Affectation charges ordonnancement usine / nb heure MO MEDIA                | Nb d'heures MO des interventions usine  | 292,40     |
| Affectation charges SIG   | linéaire de réseau toutes activités confondues, eau et asst                                   | 138,20     |
| Autres produits affermage eau   | Clients affermage eau potable   | 19 851,00  |
| Charges branchements eau  | Clients affermage eau potable   | 19 851,00  |
| Charges distribution  | Longueur réseau de distribution (km)  | 138,20     |
| Charges Engins spéciaux - tous hors hydrocureurs                            | Nombre d'heures média sur compte analytique (9502%/9503%/9603%/9604%/9751%/9752%/9753%/9754%) | 2 487,40   |
| Charges facturation encaissement  | Client équivalent   | 19 851,00  |
| Charges relève compteurs  | Nombre de relevés   | 148,00     |
| Charges télérelève contrats eau et assainissement                           | Clients télérelevés   | 42 044,00  |
| Produits prestations annexes facturables                                    | Clients affermage eau potable   | 19 851,00  |

## A2 - Clés reposant sur des critères financiers

| Produits et Charges d'exploitation                    | Clé   | Valeur clé   |
|---|---|--------------|
| Charges gérances eau                                  | CA hors AE  | 2 314 026,40 |
| Charges de structure travaux facturables              | charges travaux facturés                                | -61 605,82   |
| ligne contribution des services centraux et recherche | CA total  | 2 756 013,89 |
| Charges logistique                                    | Sortie de stock   | -28 005,79   |
| Charges achat   | Achats / Charges externes hors achats d'eau             | -662 343,76  |
| Charges supports aux interventions / MO               | Charges Personnel imputé en exploitation                | -344 353,05  |
| Stocks pour BFR                                       | Produits hors compte de tiers                           | 2 756 013,89 |
| Répartition des charges de structures travaux         | Produits travaux facturables et prestations de services | 67 897,57    |

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 1,61% 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 2,54% 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

| Contrats | Nature du contrat | Mois du versement | Date virement | Montant Virement |
|----------|-------------------|-------------------|---------------|------------------|
| Biarritz | ENC Afferm. Eau   | 02                | 15/02/2019    | 40 256,69        |
| Biarritz | ENC Afferm. Eau   | 06                | 20/06/2019    | 81 850,08        |
| Biarritz | ENC Afferm. Eau   | 08                | 30/08/2019    | 27 114,34        |
| Biarritz | ENC Afferm. Eau   | 12                | 20/12/2019    | 114 564,40       |
| Biarritz | FC Eau            | 05                | 20/05/2019    | 24 000,00        |

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

Il n'y a pas eu de reversement TVA en 2019.

## 4.3 La situation des biens et des immobilisations

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

Il détaille la politique de gestion du patrimoine menée par le 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 compteurs

#### • LES COMPTEURS REMPLACES ET RENOUVELES

L'arrêté du 6 mars 2007 relatif au contrôle des compteurs d'eau froide en service définit les règles à respecter pour le contrôle de la qualité du parc compteur.

Cette année, nous avons procédé aux contrôles statistiques prévus par cet arrêté. Ce processus a été géré au travers de l'application CONSTAT pour la gestion des Lots, le tirage au sort, la constitution des carnets métrologiques, la restitution des résultats de laboratoire et la mise à jour automatique des carnets métrologiques. Les résultats obtenus confirment la conformité du parc géré vis-à-vis de la réglementation en vigueur.

Le remplacement des compteurs effectué cette année est récapitulé sur le tableau suivant :

| Plan de remplacement sur les compteurs (nombre) |       |       |           |
|---|-------|-------|-----------|
| Diamètre  | 2018  | 2019  | N/N-1 (%) |
| 12 à 15 mm et inconnu remplacés (%)             | 0,5%  | 0,4%  | -32,7%    |
| - 12 à 15 mm et inconnu remplacés               | 103   | 70    | -32,0%    |
| - 12 à 15 mm et Inconnu Total                   | 18768 | 18947 | 1,0%      |
| 20 à 40 mm remplacés (%)                        | 2,0%  | 11,4% | 484,2%    |
| - 20 à 40 mm remplacés                          | 41    | 241   | 487,8%    |
| - 20 à 40 mm Total                              | 2100  | 2113  | 0,6%      |
| > 40 mm remplacés (%)                           | 4,0%  | 23,5% | 488,2%    |
| - > 40 mm remplacés                             | 2     | 12    | 500,0%    |
| - > 40 mm Total                                 | 50    | 51    | 2,0%      |
| Age moyen du parc compteur                      | 8,3   | 9     | 9,0%      |

| Renouvellement des compteurs |          |    |    |    |    |    |     |       |
|------------------------------|----------|----|----|----|----|----|-----|-------|
| Année                        | Diamètre |    |    |    |    |    |     |       |
|                              | 15       | 20 | 30 | 40 | 60 | 80 | 100 | Total |
| 2018                         | 103      | 23 | 7  | 11 | 1  | 1  | 0   | 146   |

#### • LES COUTS COMPTABILISES

Les dépenses constatées concernant le plan de renouvellement des compteurs effectués par le Délégitaire cette année sont les suivants :

| Coût comptabilisé pour le remplacement et le renouvellement des compteurs |                                   |
|---|-----------------------------------|
| Désignation   | Dépense constatée ou en cours (€) |
| Dépense constatée ou en cours Renouvellement Compteurs                    | 84 808,05                         |
| Total   | 84 808,05                         |

## 4.4 Les investissements contractuels

### 4.4.1 Le renouvellement

- LES OPERATIONS REALISEES**

| Renouvellement de l'année |                             |
|---------------------------|-----------------------------|
| Opération                 | Dépenses comptabilisées (€) |
| Installations             | 15 005,67                   |
| Réseaux                   | 365 122,69                  |
| Branchements              | 134 374,85                  |
| Compteurs                 | 84 808,05                   |
| Total                     | 599 311,26                  |

- LES TRAVAUX DE RENOUVELLEMENT EFFECTUES PAR LE DELEGATAIRE**

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

| Renouvellement et réhabilitation des réseaux               |
|--|
| BIARRITZ--RVT-Canalisations – complément voirie Haget      |
| BIARRITZ--RVT-Canalisations – reliquats Rue Louis Barthou  |
| BIARRITZ--RVT-Canalisations Avenue de Jaizquibel           |
| BIARRITZ--RVT-Canalisations Avenue Serrano                 |
| BIARRITZ--RVT-Canalisations Falaises Beaurivage / Ermitage |
| BIARRITZ--RVT-Canalisations Place St Charles               |
| BIARRITZ--RVT-Canalisations Avenue du Moulyn               |
| BIARRITZ--RVT-Canalisations Rue Castellamare               |
| BIARRITZ--RVT-Canalisations Rue Eugène Raulet              |

#### **Avenue du Jaizquibel**

Préalablement aux travaux de voirie et dans la suite du renouvellement des réseaux AEP en 2013 sur les rues Notary / Montagnes, nous avons renouvelé le réseau par une canalisation en fonte ductile DN100 mm. Cette opération de renouvellement a été réalisée en 2 étapes :

- traversée de l'avenue du Président Kennedy pendant les vacances scolaires d'hiver (février)
- renouvellement du réseau en mai et juin.

185 ml de fonte ductile DN 100 mm ont ainsi été posés.

### **Avenue Serrano**



Suite au renouvellement du réseau AEP de la rue Serrano réalisé fin 2018 (fonte ductile DN 100 mm sur 215 m), et en coordination avec les travaux TramBus, la traversée de l'avenue de la Marne y compris le nouveau raccordement a été réalisé en janvier 2019.

### **Rue des Falaises Beaurivage / rue de l'Ermitage**

Dans le cadre de l'aménagement de la Vélodyssée, le réseau AEP a été renouvelé et renforcé en fonte ductile DN 100 mm sur la rue des Falaises Beaurivage en 2017.

En 2019, nous avons terminé le renouvellement complet du réseau sur la rue des Falaises Beaurivage et la rue de l'Ermitage, avec maillage en DN 100 mm jusqu'à la rue de Madrid.

### **Place St Charles**

Préalablement aux travaux d'aménagement de la place St Charles, et en coordination avec les autres concessionnaires et les entreprises chargées de ces travaux, nous avons renouvelé le réseau AEP sur l'emprise des aménagements sur les rues du Jardin / du Lycée / d'Alsace.

Le nouveau réseau a été posé en fonte ductile DN 100 mm.

### **Rue du Moulyn**

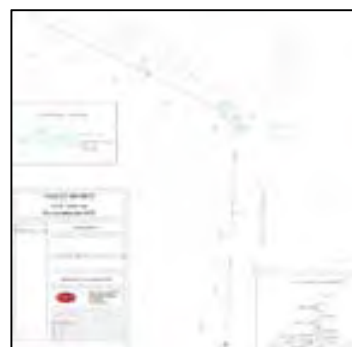
Nous avons renouvelé en fonte ductile DN 80 mm le réseau AEP de la rue du Moulyn, en coordination avec les travaux ENEDIS, et avant les travaux de voirie prévus par la ville en 2020. Le renouvellement a été effectuée sur 212 ml, entre la rue Petite Sœur des Pauvres et l'avenue Lahouze.

Le raccordement en traversée de l'avenue Lahouze a été réalisé de nuit pour ne pas perturber la circulation.



### **Rue Castellamare**

En coordination avec les travaux GRDF, nous avons renouvelé le réseau AEP de la rue Castellamare, renouvellement avec canalisation en fonte ductile DN 80 mm sur 155 ml.





**Rue Eugène Raulet**

Lors des travaux de renouvellement du réseau d'assainissement sur le bas de l'avenue Kennedy, la fouille, profonde, passant à proximité immédiate de la canalisation AEP, il était nécessaire de renouveler la vieille canalisation en fonte grise. Le réseau a alors été renouvelé en fonte ductile DN 100 mm sur 80 ml.

Il conviendra de renouveler le reste de ce réseau, avec traversée de l'avenue Kennedy au niveau de l'allée Gabrielle Dorziat dans les années à venir.

**Branchements plombs :**

En 2019, nous avons renouvelé 99 branchements en plomb.

Un recensement des branchements plomb sur la commune de Biarritz a été établi dès 2003. Depuis, ce recensement est actualisé à l'occasion de chaque relève des compteurs et lors de nos campagnes d'enquêtes plomb réalisés par les fontainiers. En particulier, chaque année ces enquêtes permettent d'identifier la nature (plomb, PEHD, autre...) des branchements jusqu'alors classés en nature « non définie ».

Au 31/12/2019, notre base de données clientèle fait ainsi apparaître un nombre total de 2 097 branchements en plomb sur la ville de Biarritz.

| Détails des branchements plomb renouvelés |  |        |
|---|--|--------|
| Commune                                   | Rue  | Nombre |
| Biarritz                                  | Quartier St Charles                                    | 8      |
| Biarritz                                  | Rue Peyroloubilh                                       | 25     |
| Biarritz                                  | Rue Victor Million                                     | 2      |
| Biarritz                                  | Rue Duler  | 24     |
| Biarritz                                  | Impasse Duler  | 6      |
| Biarritz                                  | Rue Carnot et Passage Jean Cocteau                     | 28     |
| Biarritz                                  | Branchements renouvelés lors de travaux d'exploitation | 6      |
| Total des branchements plomb renouvelés   |  | 99     |

| Branchements plomb renouvelés lors de travaux d'exploitation (fuites, travaux) |                            |        |
|--|----------------------------|--------|
| Commune  | Rue                        | Nombre |
| Biarritz   | 72 avenue du Maréchal Juin | 1      |
| Biarritz   | 16 rue Louis Barthou       | 1      |
| Biarritz   | 65 rue d'Espagne           | 1      |
| Biarritz   | 8 rue Marie Hope Vere      | 1      |
| Biarritz   | 34 rue d'Espagne           | 1      |
| Biarritz   | 6 rue du Port Vieux        | 1      |

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT**

| Suivi pluriannuel du renouvellement : dépenses comptabilisées (€) |            |           |            |            |            |
|---|------------|-----------|------------|------------|------------|
| Opération   | 2015       | 2016      | 2017       | 2018       | 2019       |
| Renouvellement  | 651 986,16 | 391 425,5 | 671 874,19 | 455 902,96 | 599 311,26 |

#### 4.4.2 Les travaux neufs du domaine concédé

- **LES OPERATIONS REALISEES**

| Les travaux neufs de l'année |                             |
|------------------------------|-----------------------------|
| Opération                    | Dépenses comptabilisées (€) |
| Installations                | 0                           |
| Réseaux                      | 0                           |
| Branchements                 | 0                           |
| Compteurs                    | 0                           |
| Télérelèves                  | 0                           |
| Autres                       | 0                           |
| Total                        | 0                           |

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DES TRAVAUX NEUFS**

| Suivi pluriannuel des travaux neufs : dépenses comptabilisées (€) |      |      |      |      |      |
|---|------|------|------|------|------|
| Opération   | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Travaux neufs   | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |

- **LA SITUATION DU FONDS DE TRAVAUX**

## 4 | Compte de délégation

| Fonds de renouvellement de BIARRITZ EAU: IC 8075 |             |                                    |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |  |
|--|-------------|------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--|
| Synthèse générale                                |             |                                    |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |  |
| Indice   | Pondération | Valeurs d'origine<br>au 01/01/2008 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2008 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2010 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2011 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2012 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2013 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2014 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2015 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2016 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2017 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2018 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2019 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2020 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2021 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2022 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2023 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2024 |  |
| SC/ICHT-E  | 0,51        | 845,2                              | 845,2                           | 862,5                           | 880,8                           | 901,9                           | 930,2                           | 110,5                           | 111,4                           | 112,1                           | 113,1                           | 115,5                           | 115,4                           | du                              | du                              | du                              | du                              | du                              |  |
| 351002/351107                                    | 0,01        | 111,4                              | 111,4                           | 116,9                           | 126,8                           | 136,1                           | 123,1                           | 126,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 106,333                         | 104,751                         | du                              | du                              | du                              |  |
| FSD 3  | 0,24        | 113,1                              | 113,1                           | 116                             | 121,3                           | 123,3                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           |  |
| TP10A  | 0,04        | 122,6                              | 122,6                           | 125,9                           | 130,2                           | 133,6                           | 135,1                           | 135,8                           | 135,8                           | 135,8                           | 135,8                           | 135,8                           | 135,8                           | 109,1                           | 110,8                           | du                              | du                              | du                              |  |
| Part fixe  | K 0,2       |                                    |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |  |
| Montant dotation initiale                        |             | 1                                  | 1,0181                          | 1,043                           | 1,0617                          | 1,0827                          | 1,0937                          | 1,0937                          | 1,0937                          | 1,0937                          | 1,0937                          | 1,0937                          | 1,1267                          | 1,1273                          | 2019                            | 2020                            | 2021                            | 2022                            |  |
| Montant dotation actualisée                      | Compte CA   | 2009                               | 2010                            | 2011                            | 2012                            | 2013                            | 2014                            | 2015                            | 2016                            | 2017                            | 2018                            | 2019                            | 2020                            | 2021                            | 2022                            | 2023                            | 2024                            |                                 |  |
| Solde N-1  |             | 169 312,50                         | 689 508,23                      | 706 371,75                      | 719 036,33                      | 733 258,58                      | 738 202,50                      | 740 708,33                      | 739 356,01                      | 745 248,90                      | 763 057,58                      | 763 462,93                      | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            |                                 |  |
| Renouvellement travaux terminés                  | 93822       | 0,00                               | 225 449,14                      | 908 133,43                      | 665 055,03                      | 455 022,68                      | 685 732,74                      | 475 808,98                      | 410 728,96                      | 328 601,73                      | 556 982,76                      | 556 982,76                      | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            |                                 |  |
| Renouvellement en cours 01 01 N                  | 93829       | 0,00                               | 176 644,05                      | 658 244,41                      | 362 546,89                      | 352 351,02                      | 255 868,33                      | 501 257,70                      | 350 584,71                      | 253 031,68                      | 505 069,68                      | 350 982,76                      | 317 342,43                      | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            |                                 |  |
| Renouvellement en cours 31 12 N                  | 93823       | 0,00                               | 176 644,05                      | 658 244,41                      | 362 546,89                      | 352 351,02                      | 255 868,33                      | 501 257,70                      | 350 584,71                      | 253 031,68                      | 505 069,68                      | 350 982,76                      | 317 342,43                      | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            |                                 |  |
| Total des dépenses de la période                 |             | 176 644,05                         | 707 049,50                      | 609 435,89                      | 605 396,21                      | 358 500,19                      | 906 764,37                      | 635 059,75                      | 378 255,90                      | 932 394,22                      | 383 604,81                      | 514 266,50                      | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            |                                 |  |
| Solde de la période                              |             | -7 331,55                          | -24 872,82                      | 22 063,04                       | 136 240,15                      | 510 508,54                      | 342 346,67                      | 447 995,24                      | 809 095,35                      | 621 947,03                      | 1 001 399,79                    | 1 250 597,22                    | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            |                                 |  |

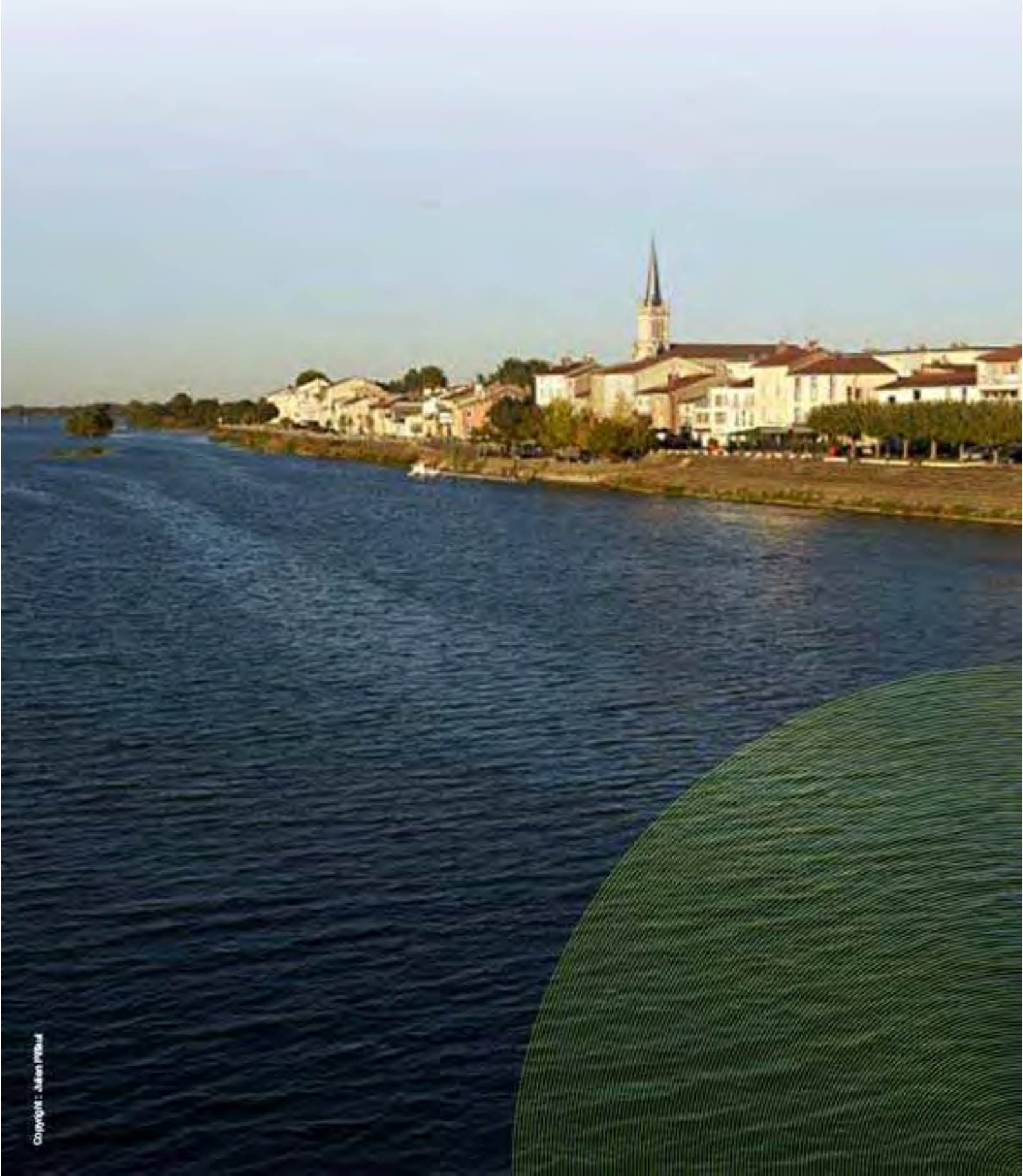
| Fonds de renouvellement          |             |                                    |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |  |
|----------------------------------|-------------|------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--|
| Indice                           | Pondération | Valeurs d'origine<br>au 01/01/2008 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2008 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2010 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2011 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2012 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2013 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2014 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2015 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2016 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2017 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2018 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2019 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2020 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2021 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2022 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2023 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2024 |  |
| SC/ICHT-E                        | 0,51        | 845,2                              | 845,2                           | 862,5                           | 880,8                           | 901,9                           | 930,2                           | 110,5                           | 111,4                           | 112,1                           | 113,1                           | 115,5                           | 115,4                           | du                              | du                              | du                              | du                              | du                              |  |
| 351002/351107                    | 0,01        | 111,4                              | 111,4                           | 116,9                           | 126,8                           | 136,1                           | 123,1                           | 126,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 106,333                         | 104,751                         | du                              | du                              | du                              |  |
| FSD 3                            | 0,24        | 113,1                              | 113,1                           | 116                             | 121,3                           | 123,3                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           |  |
| TP10A                            | 0,04        | 122,6                              | 122,6                           | 125,9                           | 130,2                           | 133,6                           | 135,1                           | 135,8                           | 135,8                           | 135,8                           | 135,8                           | 135,8                           | 135,8                           | 109,1                           | 110,8                           | du                              | du                              | du                              |  |
| Part fixe                        | K 0,2       |                                    |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |  |
| Montant dotation initiale        |             | 1                                  | 1,0181                          | 1,043                           | 1,0617                          | 1,0827                          | 1,0937                          | 1,0937                          | 1,0937                          | 1,0937                          | 1,0937                          | 1,0937                          | 1,1267                          | 1,1273                          | 2019                            | 2020                            | 2021                            | 2022                            |  |
| Montant dotation actualisée      | Compte CA   | 2009                               | 2010                            | 2011                            | 2012                            | 2013                            | 2014                            | 2015                            | 2016                            | 2017                            | 2018                            | 2019                            | 2020                            | 2021                            | 2022                            | 2023                            | 2024                            |                                 |  |
| Solde N-1                        |             | 12 812,50                          | 51 250,00                       | 51 250,00                       | 51 250,00                       | 51 250,00                       | 51 250,00                       | 51 250,00                       | 51 250,00                       | 51 250,00                       | 51 250,00                       | 51 250,00                       | 51 250,00                       | 51 250,00                       | 51 250,00                       | 51 250,00                       | 51 250,00                       | 51 250,00                       |  |
| Renouvellement travaux terminés  | 93822       | 0,00                               | 45 794,71                       | 6 552,28                        | 16,48                           | 3 708,78                        | 15 554,17                       | 27 474,25                       | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        |  |
| Renouvellement en cours 01 01 N  | 93829       | 0,00                               | 48 135,74                       | 6 520,28                        | 7 650,56                        | 9 650,56                        | 13 554,17                       | 24 916,59                       | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        |  |
| Renouvellement en cours 31 12 N  | 93823       | 0,00                               | 48 135,74                       | 6 520,28                        | 7 650,56                        | 9 650,56                        | 13 554,17                       | 24 916,59                       | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        | 9 466,16                        |  |
| Total des dépenses de la période |             | 48 135,74                          | 4 189,76                        | 3 185,76                        | 9 650,56                        | 24 916,59                       | 12 023,82                       | 1 960,87                        | 0,00                            | 36 381,83                       | 20 793,76                       | 18 005,67                       | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            |                                 |  |
| Solde de la période              |             | -35 313,24                         | 12 075,14                       | 64 973,13                       | 109 781,86                      | 140 353,65                      | 184 192,33                      | 238 284,08                      | 204 234,80                      | 314 247,58                      | 350 911,83                      | 353 662,33                      | 310 893,88                      | 310 893,88                      | 310 893,88                      | 310 893,88                      | 310 893,88                      | 310 893,88                      |  |

| Branchements plomb               |             |                                    |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |  |
|----------------------------------|-------------|------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--|
| Indice                           | Pondération | Valeurs d'origine<br>au 01/01/2008 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2008 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2010 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2011 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2012 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2013 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2014 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2015 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2016 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2017 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2018 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2019 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2020 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2021 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2022 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2023 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2024 |  |
| SC/ICHT-E                        | 0,51        | 845,2                              | 845,2                           | 862,5                           | 880,8                           | 901,9                           | 930,2                           | 110,5                           | 111,4                           | 112,1                           | 113,1                           | 115,5                           | 115,4                           | du                              | du                              | du                              | du                              | du                              |  |
| 351002/351107                    | 0,01        | 111,4                              | 111,4                           | 116,9                           | 126,8                           | 136,1                           | 123,1                           | 126,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 106,333                         | 104,751                         | du                              | du                              | du                              |  |
| FSD 3                            | 0,24        | 113,1                              | 113,1                           | 116                             | 121,3                           | 123,3                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           |  |
| TP10A                            | 0,04        | 122,6                              | 122,6                           | 125,9                           | 130,2                           | 133,6                           | 135,1                           | 135,8                           | 135,8                           | 135,8                           | 135,8                           | 135,8                           | 135,8                           | 109,1                           | 110,8                           | du                              | du                              | du                              |  |
| Part fixe                        | K 0,2       |                                    |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |  |
| Montant dotation initiale        |             | 1                                  | 1,0181                          | 1,043                           | 1,0617                          | 1,0827                          | 1,0937                          | 1,0937                          | 1,0937                          | 1,0937                          | 1,0937                          | 1,0937                          | 1,1267                          | 1,1273                          | 2019                            | 2020                            | 2021                            | 2022                            |  |
| Montant dotation actualisée      | Compte CA   | 2009                               | 2010                            | 2011                            | 2012                            | 2013                            | 2014                            | 2015                            | 2016                            | 2017                            | 2018                            | 2019                            | 2020                            | 2021                            | 2022                            | 2023                            | 2024                            |                                 |  |
| Solde N-1                        |             | 86 500,00                          | 346 000,00                      | 346 000,00                      | 346 000,00                      | 346 000,00                      | 346 000,00                      | 346 000,00                      | 346 000,00                      | 346 000,00                      | 346 000,00                      | 346 000,00                      | 346 000,00                      | 346 000,00                      | 346 000,00                      | 346 000,00                      | 346 000,00                      | 346 000,00                      |  |
| Renouvellement travaux terminés  | 93822       | 0,00                               | 45 967,66                       | 81 212,05                       | 125 862,58                      | 100 576,63                      | 124 644,18                      | 253 845,53                      | 253 228,27                      | 54 933,88                       | 54 071,51                       | 139 951,55                      | 305 869,21                      | 474 086,26                      | 474 086,26                      | 474 086,26                      | 474 086,26                      | 474 086,26                      |  |
| Renouvellement en cours 01 01 N  | 93829       | 0,00                               | 40 532,34                       | 393 103,66                      | 276 750,29                      | 180 953,14                      | 167 940,04                      | 341 693,17                      | 198 089,27                      | 136 785,89                      | 144 784,67                      | 162 833,82                      | 78 217,05                       | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            |  |
| Renouvellement en cours 31 12 N  | 93823       | 0,00                               | 40 532,34                       | 393 103,66                      | 276 750,29                      | 180 953,14                      | 167 940,04                      | 341 693,17                      | 198 089,27                      | 136 785,89                      | 144 784,67                      | 162 833,82                      | 78 217,05                       | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            |  |
| Total des dépenses de la période |             | 40 532,34                          | 479 442,31                      | 405 518,93                      | 343 072,28                      | 276 581,75                      | 605 441,35                      | 400 804,94                      | 179 434,90                      | 379 876,93                      | 195 805,14                      | 334 138,14                      | -78 217,05                      | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            | 0,00                            |  |
| Solde de la période              |             | 45 967,66                          | -81 212,05                      | -125 862,58                     | -100 576,63                     | -25 464,53                      | 230 845,83                      | 253 228,27                      | -54 933,88                      | -54 071,51                      | 139 951,55                      | 305 869,21                      | 474 086,26                      | 474 086,26                      | 474 086,26                      | 474 086,26                      | 474 086,26                      | 474 086,26                      |  |
| Quantité déclarées dans les RAD  |             | 0                                  | 408                             | 333                             | 333                             | 333                             | 333                             | 354                             | 354                             | 354                             | 354                             | 354                             | 354                             | 354                             | 354                             | 354                             | 354                             | 354                             |  |
| Quantité réelle comptabilisée    |             | 0                                  | 408                             | 333                             | 333                             | 333                             | 333                             | 354                             | 354                             | 354                             | 354                             | 354                             | 354                             | 354                             | 354                             | 354                             | 354                             | 354                             |  |
| Quantités contractuelles         |             | 82                                 | 330                             | 330                             | 330                             | 330                             | 330                             | 330                             | 330                             | 330                             | 330                             | 330                             | 330                             | 330                             | 330                             | 330                             | 330                             | 330                             |  |
| Avancement du contrat            |             | -82                                | -412                            | -412                            | -412                            | -412                            | -412                            | -412                            | -412                            | -412                            | -412                            | -412                            | -412                            | -412                            | -412                            | -412                            | -412                            | -412                            |  |

| Canalisation  |             |                                    |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |  |
|---------------|-------------|------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--|
| Indice        | Pondération | Valeurs d'origine<br>au 01/01/2008 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2008 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2010 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2011 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2012 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2013 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2014 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2015 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2016 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2017 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2018 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2019 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2020 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2021 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2022 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2023 | Valeurs cumées<br>au 01/01/2024 |  |
| SC/ICHT-E     | 0,51        | 845,2                              | 845,2                           | 862,5                           | 880,8                           | 901,9                           | 930,2                           | 110,5                           | 111,4                           | 112,1                           | 113,1                           | 115,5                           | 115,4                           | du                              | du                              | du                              | du                              | du                              |  |
| 351002/351107 | 0,01        | 111,4                              | 111,4                           | 116,9                           | 126,8                           | 136,1                           | 123,1                           | 126,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 124,5                           | 106,333                         | 104,751                         | du                              | du                              | du                              |  |
|               |             |                                    |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |                                 |  |



# 5 | Votre délégataire







## 5.1 Notre organisation

### 5.1.1 La Région

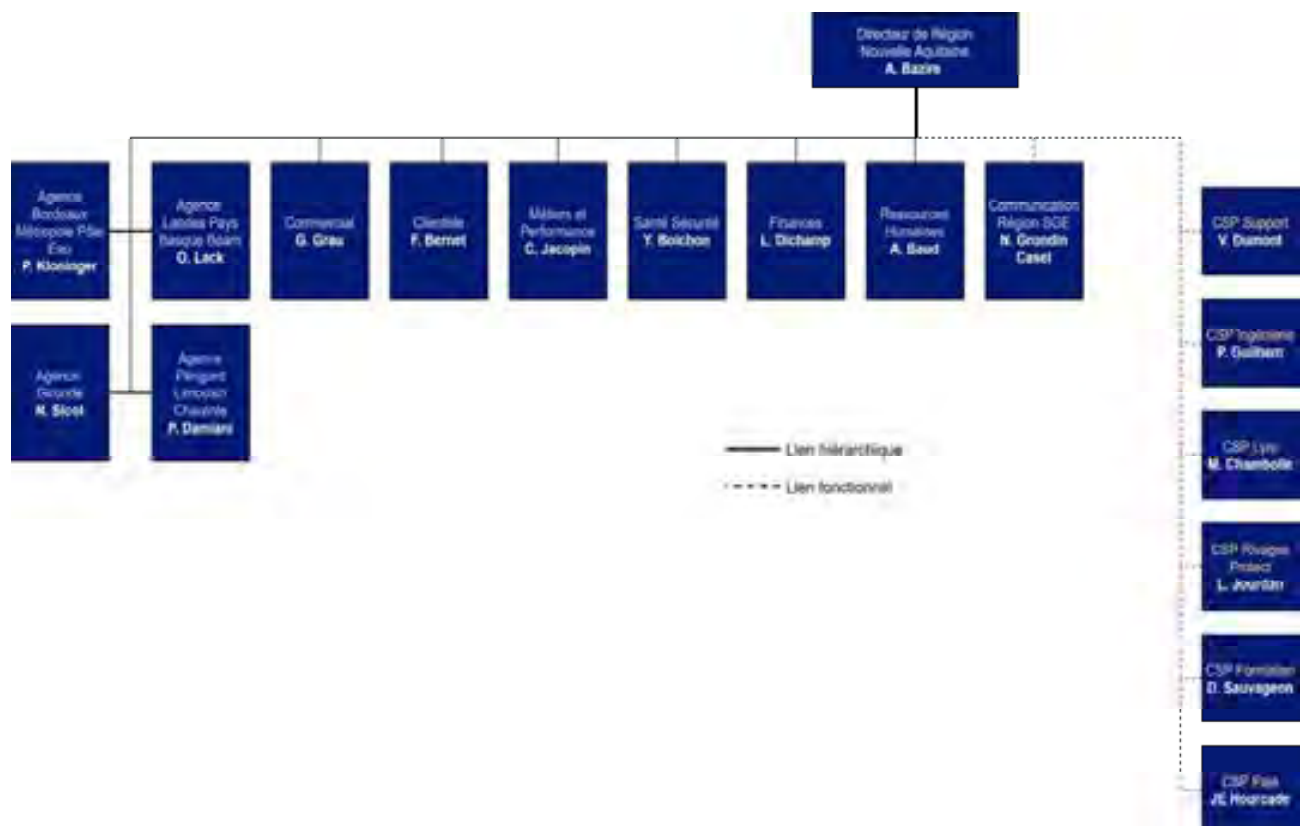
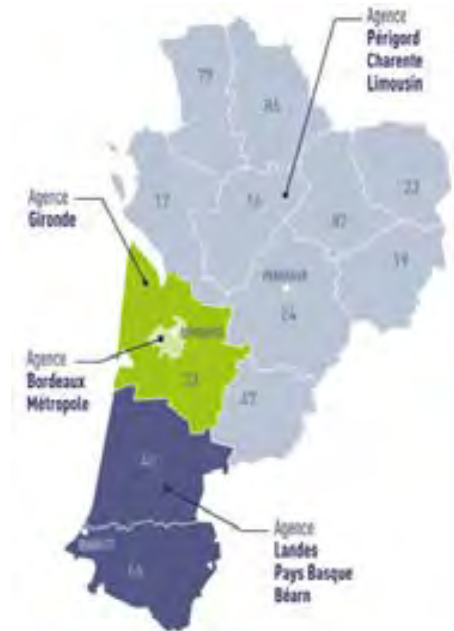
#### Présentation de l'activité Eau de SUEZ dans la région Nouvelle Aquitaine

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 Nos moyens logistiques

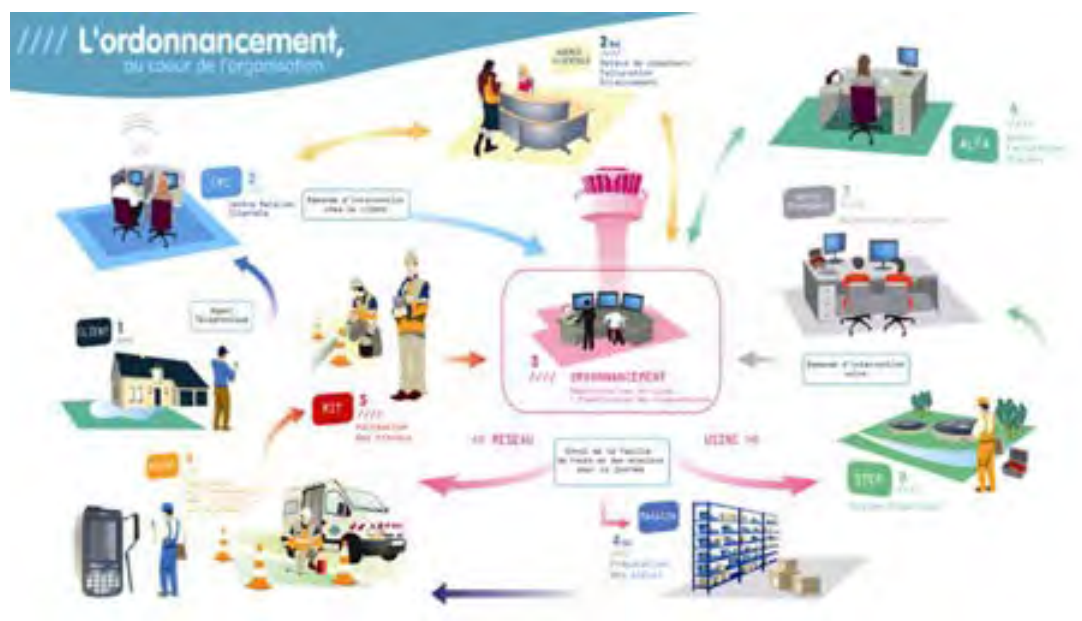
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives...).

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.

### 5.1.3 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 Moderniser et dynamiser notre relation clients**

La Direction de la Relation Client de SUEZ a décidé de transférer l'ensemble des activités opérationnelles dans les régions.

La fin de cette régionalisation est marquée par le transfert de l'activité Multicanal le 17 septembre 2018.

Ainsi, les appels, les courriers et les emails des clients particuliers sont automatiquement dirigés vers le centre de relation client de la région d'habitation.

La relation client SUEZ, c'est une relation de proximité forte et installée qui permet :

- D'assurer un fort ancrage territorial
- De réagir à l'activité locale en temps réel
- De fluidifier les échanges avec les clients grâce à une connaissance plus précise des contrats
- De réduire les délais de traitement des demandes

## Régionaliser la filière Clientèle en créant des équipes dédiées en région organisées autour de 5 pôles et 1 pôle transverse ...

La Direction de la Relation Client est organisée autour de 5 départements et 1 pôle transverse créés le 5 octobre 2017 dans chaque région :

1. **Département Relation Multicanal** : garant de la satisfaction client, responsable de performance de l'organisation du département multicanal
2. **Département Gestion et Vie des Contrats** : s'assure de l'exhaustivité de la facturation DSP, travaux et PS, de la bonne application des éléments tarifaires, de la fluidité de l'encaissement et de l'efficacité du recouvrement et est garant de la qualité des données de gestion clients.
3. **Département Opérations** : en charge des activités clientèle sur le terrain (relève, télé relève, enquêtes, interventions techniques sur le compteur, interventions recouvrement terrain), dans le respect des règles Santé Sécurité de l'entreprise
4. **Département Euros Retrouvés** : corrige ou fait corriger les pratiques à l'origine des dysfonctionnements
5. **Département Clients Professionnels** : crée une relation de confiance avec les clients professionnels en leur apportant des solutions personnalisées
6. **Pôle transverse - Reporting, Performance et Support Commercial** : est garant de la qualité de la donnée et de la fiabilité des reportings, participe aux réponses aux appels d'offres pour le volet clientèle et coordonne le management de la Qualité sur le processus clientèle.

### 5.2.2 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 **compteur télérelevé** peut avoir accès à son **historique de consommation** directement sur son compte en ligne (page « Historique de mes consommations » dans le Compte en ligne)

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

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

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
- un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions. En 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).

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



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 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.



## 5.5 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 inaugurerait 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 votre Région

#### COMMUNICATION : VOUS ACCOMPAGNER

Des actions d'information et de communication peuvent être déployées pour expliquer le cycle de l'eau domestique aux différents publics de votre territoire et rendre ainsi visible l'action de votre collectivité en tant qu'autorité organisatrice. A titre d'exemple, nous pouvons au cas par cas et en fonction des besoins :

- ✓ vous fournir des éléments clés en main pour vos différents supports : journal municipal, site internet, réseaux sociaux comme twitter et facebook,
- ✓ vous accompagner dans l'organisation
  - d'inauguration d'un nouveau site ou d'un site modernisé,
  - de visites techniques avec les élus de votre collectivité (si les sites respectent les préconisations de sécurité),
- ✓ organiser ou participer à des manifestations destinées au grand public comme les journées de l'innovation ou du patrimoine,
- ✓ insérer dans les factures, un encart d'information sur le thème de la préservation de l'eau sur le plan qualitatif et quantitatif (éco-gestes) par exemple.

Aujourd'hui la communication digitale via les réseaux sociaux est devenue un incontournable de la communication pour toucher une audience importante. Développer les messages portant sur les services d'eau et d'assainissement devient alors une nécessité pour valoriser les activités. En tant que délégataire, nous pouvons définir avec vous, les thématiques à traiter via ce média et vous transmettre des éléments adaptés à ce support : vignettes, gif, vidéos courtes, carrousels....

Par ailleurs, le groupe SUEZ développe également des campagnes digitales à l'échelle France. A titre d'exemple, 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.



## **LES EVENEMENTIELS MARQUANTS EN NOUVELLE AQUITAINE**

- **A l'occasion du G7** à Biarritz du 24 au 26 août 2019, SUEZ a assuré la gestion des ressources de cet évènement 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. La valorisation de l'eau du robinet n'a pas été oubliée ni la promotion de sa consommation via des contenants réutilisables. Les visiteurs ont pu se désaltérer grâce à des fontaines à eau du robinet et des gourdes ont notamment été distribuées au régiment en charge de la sécurisation de l'évènement.
- 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. **En Nouvelle Aquitaine, les sites ouverts**

au public ont été les stations d'épuration de Marbella (Biarritz) et de Lacanau, la zone Libellule de Mios, le centre d'expertise Rivages Protech à Bidart, le centre d'appels et le centre de pilotage VISIO de Biarritz.



- **SUEZ4océan** : En 2019 SUEZ poursuit son engagement en faveur de la préservation des océans, au travers d'actions et partenariats.
  - Du 20 au 23 juin, à l'occasion de la Fête du Fleuve, SUEZ a présenté ses actions en faveur de la protection de la Garonne et de l'océan au travers d'un stand, d'animations pédagogiques et d'une conférence en présence de Patrick Deixonne, chef de mission de l'association expédition 7eme continent.
  - SUEZ a également participé à la Tournée des plages organisée par Drop de Béton durant le mois de juillet.
  - Du 11 août au 16 août, SUEZ a participé au **Lacanau Pro** à travers notamment des actions de street marketing permettant de sensibiliser les visiteurs à la pollution plastique des océans et à l'usage de contenants réutilisables comme les gourdes pour le protéger. Cette action a également constitué l'opportunité de valoriser la consommation d'eau du robinet.
  - SUEZ a également soutenu les **Odyssées des Juniors** organisés par la water family en mai et juin 2019. Une belle occasion de sensibiliser les plus jeunes à la protection des océans.
  - 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.

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

### 5.6.2 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 évènement 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 m<sup>3</sup> 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 radio relève 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 quant à elle varier.



**V**

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



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

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

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

- **Voirie**

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

## LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

### 1. Indicateurs descriptifs

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

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

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

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

- La rémunération du service : part collectivité et part délégataire
- Les redevances/taxes
- Le montant facture 120 m<sup>3</sup>

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

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

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

### 2. Indicateurs de performance

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

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

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

- Pour les services desservant moins de 5 000 habitants ou produisant moins de 1 000 m<sup>3</sup>/jour : nombre de prélèvements réalisés en vue d'analyses microbiologiques et, parmi ceux-ci, nombre de prélèvements non conformes.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

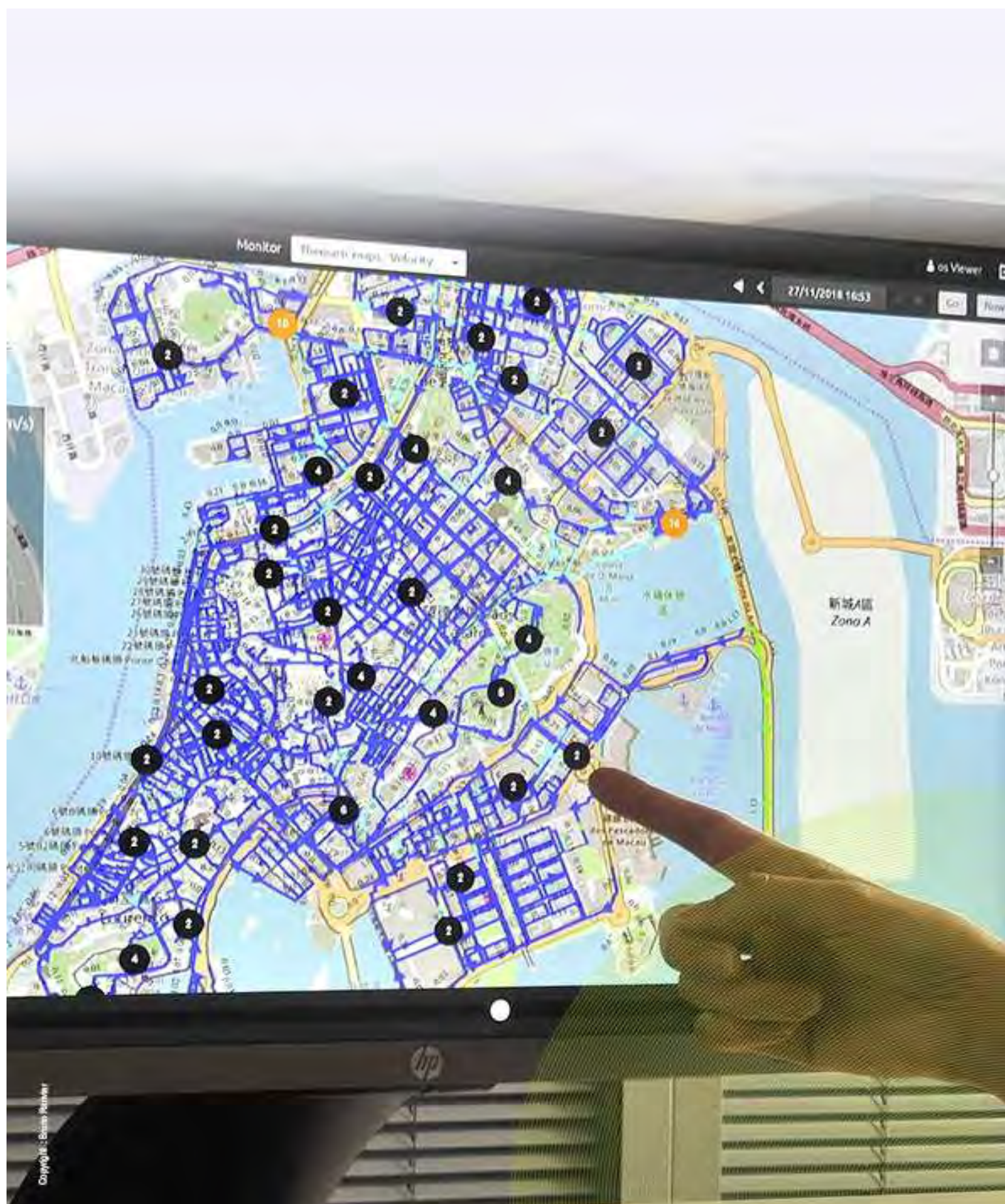
Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés.

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





# 7 | Annexes







## 7.1 Annexe 1

### 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 :

| SEUILS APPLICABLES AUX MARCHES PUBLICS :  |                |
|---|----------------|
| POUVOIRS ADJUDICATEURS  |                |
| 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 |
| ENTITÉS ADJUDICATRICES  |                |
| Fournitures et services   | 428 000 € HT   |
| Travaux   | 5 350 000 € HT |
| SEUIL APPLICABLE AUX CONTRATS DE CONCESSION : 5 350 000 € HT  |                |

[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](#)

### **Affacturage inversé dans les contrats de la commande publique**

La loi « Pacte » vient définir et encadrer le recours à l'affacturage inversé 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 1er 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 « milieu marin france.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 D'EXECUTION

### 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 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>





*Prêts pour la révolution de la ressource*