service de l'eau

Communauté D'AGGLOMERATION PAYS BASQUE
EUSKAL HIRIGUNE Elkargoa

Rapport annuel du délégataire 2018

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

L'EAU D'ICI

Sommaire

1 | Synthèse de l'année 5

1.1 L'essentiel de l'année 7
1.2 Les chiffres clés 8
1.3 Les indicateurs de performance 9
1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007 10
1.4 Les indicateurs spécifiques du contrat 11
1.5 Les évolutions réglementaires 13
1.6 Les perspectives 14

2 | Présentation du service 21

2.1 Le contrat 23
2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat 24
2.2.1 La gestion de crise 24
2.2.2 La relation clientèle 24
2.3 L'inventaire du patrimoine 26
2.3.1 Le système d'eau potable 26
2.3.2 Les biens de retour 26

3 | Qualité du service 37

3.1 Le bilan hydraulique 39
3.1.1 Les volumes prélevés 39
3.1.2 Les volumes d'eau potable produits 40
3.1.3 Les volumes d'eau potable importés et exportés 45
3.2 La qualité de l'eau 47
3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau 47
3.2.2 Le plan vigipirate 48
3.2.3 La ressource 48
3.2.4 La production 49
3.2.5 Les indicateurs de performance sur la qualité d'eau du décret du 2 mai 2007 51
3.3 Le bilan d'exploitation 53
3.3.1 La consommation électrique 53
3.3.2 La consommation de produits de traitement 54
3.3.3 Le nettoyage des réservoirs 55
3.3.4 Les autres interventions sur les installations 56
3.4 Le bilan clientèle 63
3.4.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle 63
3.4.2 Le nombre d'abonnements 63
3.4.3 La typologie des contacts clients 64
3.4.4 Les principaux motifs de dossiers clients 64
3.4.5 La relation clients 65
3.4.6 La mesure de la satisfaction client 68
3.4.7 Le prix du service de l'eau potable 71

4 | Comptes de la délégation 73

4.1 Le CARE 75
4.1.1 Le CARE 78
4.1.2 Le détail des produits 79
4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration 79
4.2 La situation des biens et des immobilisations 85
4.2.1 La situation sur les installations 85
4.3 Les investissements contractuels 87
4.3.1 Le renouvellement 87

5 | Votre délégataire 89

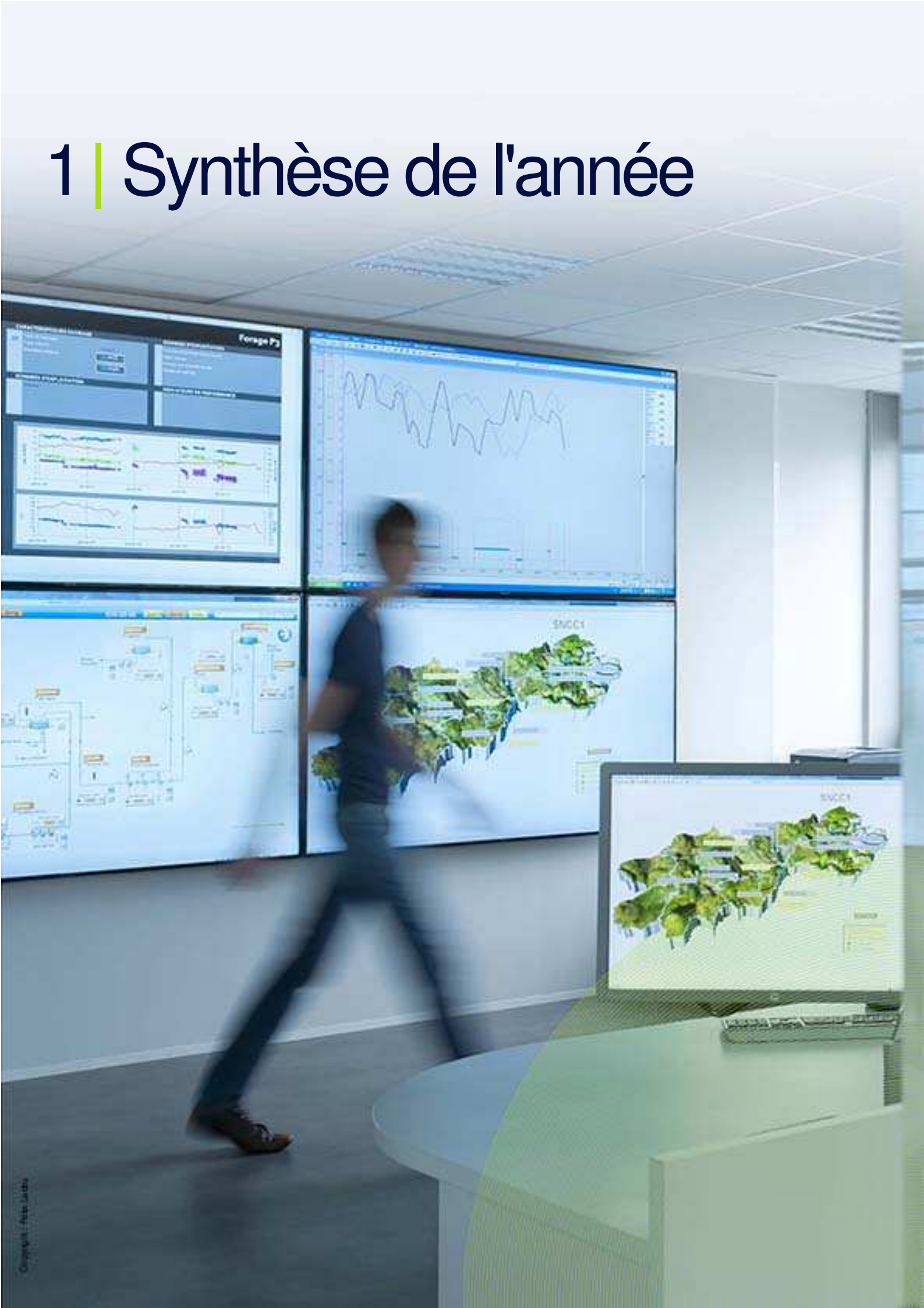
5.1 Notre organisation 92
5.1.1 La Région 92
5.1.2 Nos implantations 93
5.1.3 Nos moyens humains 95
5.1.4 Nos moyens logistiques 97
5.2 La relation clientèle 98
5.2.1 Le site internet et l'information client 98
5.3 Notre système de management 102
5.3.1 Les certifications spécifiques au contrat 105
5.4 Notre démarche développement durable 106
5.5 Nos offres innovantes 109
5.5.1 Notre organisation VISIO 109
5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation 111
5.6 Nos actions de communication 113
5.6.1 Les actions de communications pour SUEZ eau France 113

6 | Glossaire 117

7 | Annexes 129

7.1 Synthèse réglementaire 131
7.2 Annexes financières 148

1 | Synthèse de l'année



1.1 L'essentiel de l'année

Janvier 2018	Fin des travaux de renouvellement de la nourrice DN 800 entre la vanne d'aspiration des pompes de refoulement et la bâche circulaire. Réception prononcée le 19 octobre 2018.
Mars 2018	Nettoyage du réservoir 1 du 28000. Nettoyage du décanteur 1 de l'usine de la Nive.
Mai 2018	Pollution de la Nive à l'hydrocarbure du samedi 5 mai, constatée au niveau d'Ustaritz en amont du poste de relevage Pyrénées. Le pompage de l'exhaure d'Ustaritz a été momentanément arrêté et un barrage flottant a été installé. Intervention conjointe des pompiers et d'un camion hydrocureur de Suez pour pomper le volume d'hydrocarbure récupérable. Cette pollution a pour origine la station carburant du magasin Super U d'Ustaritz
Juin 2018	Nettoyage du réservoir 2 du 28000. Revue d'amélioration ISO 14001 / ISO 22 000.
Juillet 2018	Exercice de crise le 23 juillet 2018 : Intrusion à l'exhaure d'Ustaritz et contamination
Aout 2018	Signature par SUEZ et la CAPB des engagements en matière environnementale et sécurité sanitaire.
Septembre 2018	Nettoyage du décanteur N° 2 de la Nive. Suite à l'audit de septembre 2018, les certificats ISO14001 et ISO22000, sont reconduits jusqu'au 14 octobre 2019
Octobre 2018	Nettoyage du réservoir 3 du 28 000.
Novembre 2018	Nettoyage du décanteur N° 3.
Décembre 2018	Pollution de la Nive à l'hydrocarbure le 5 décembre 2018 Suez est intervenu pour stopper le prélèvement et mener les investigations, Il s'agit une nouvelle fois d'une pollution provenant des installations du Super U d'Ustaritz. La CAPB, Suez et la commune d'Ustaritz ont demandé à la Direction du Super U de réaliser sans délai des travaux de mise en conformité des installations. La Direction a pris l'engagement de mener les investigations et les actions nécessaires par courrier du 10 janvier 2019. Nettoyage de la bâche rectangulaire de l'usine de la Nive.

1.2 Les chiffres clés

100 % de conformité sur les analyses bactériologiques

100 % de conformité sur les analyses physico-chimiques

17,7 km de réseau

4 368,4 MWh consommés relevés

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**.

Ces indicateurs de performance contribuent à la construction par l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (ONEMA) d'un système d'information concernant les services publics d'eau potable et d'assainissement en application des articles L. 213-1 et L. 213-2 du code de l'environnement. Ce système d'information s'appuie sur une consolidation nationale des indicateurs de performance afin d'offrir aux collectivités un outil de pilotage pour la gestion de leurs services.

A quoi servent les indicateurs ?
Pour une collectivité, calculer ses indicateurs c'est :
- Porter un regard objectif sur l'efficacité de son service,
- Réfléchir au moyen d'améliorer sa performance
- Rendre compte de façon simple et transparente à ses usagers

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^3 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"

Focus sur le SISPEA

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

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

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

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

  - 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"

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

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

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

1.3.1 Les indicateurs du décret du 2 mai 2007

Indicateurs du décret du 2 mai 2007

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

1.4 Les indicateurs spécifiques du contrat

Indicateurs de performance						
Domaine	**Indicateur**	**Définition**	**Objectifs**	**Année 2017**	**Année 2018**	**Unité**
Gestion durable du patrimoine (politique patrimoniale)	Programme de renouvellement	*Nombre d'opérations réalisées / nombre d'opérations programmées*	100	100	100	%
	Renouvellement non programmé	*Nombre d'opérations non programmées / nombre total d'opérations réalisées*	< 20	19	15	%
	Connaissance du patrimoine et de son évolution	*Existence d'une base de données patrimoniale*	0 : non 1 : en cours 2 : réalisé	2	2	Valeur
	Dossier de récolement sur les opérations de renouvellement	*Nombre de données de récolement / nombre d'opérations réalisées*	100	100	100	%
	Dossier de récolement sur les installations existantes :	*- Bâtiment* *- Réseaux enterrés* *- Electromécanique*	Indice de 0 → 100 0 → 100 0 → 100	 100 100 100	 100 100 100	 % % %
	Conformité des appareils hydrauliques	*Nombre de non-conformités mettant en péril la sécurité des personnes relevées par l'organisme vérificateur par an*	0	0	0	Valeur
	Conformité des appareils de levage		0	0	0	Valeur
	Conformité électrique		0	0	0	Valeur
Qualité de l'eau	Taux de conformité des analyses bactériologiques ARS	*Nombres d'analyses bactériologiques conformes / nombre d'analyses bactériologiques réalisées*	100	100	100	%
	Taux de conformité des analyses physico-chimiques ARS	*Nombre d'analyses physico-chimiques conformes / nombre d'analyses physicochimiques réalisées*	100	100	100	%
	Taux d'analyses bactériologiques respectant la référence ARS	*Nombre d'analyses bactériologiques respectant la référence /nombre d'analyses bactériologiques réalisées*	100	99,3	98,5	%
	Taux d'analyses physico-chimiques respectant la référence ARS	*Nombre d'analyses physico-chimiques Respectant la référence /nombre d'analyses physico-chimiques réalisées*	100	99,9	99,9	%
	Taux de conformité des analyses bactériologiques – Autosurveillance SUEZ	*Nombres d'analyses bactériologiques conformes / nombre d'analyses bactériologiques réalisées*	100	100	100	%
	Taux de conformité des analyses physico-chimiques – Autosurveillance SUEZ	*Nombre d'analyses physico-chimiques conformes / nombre d'analyses physicochimiques réalisées*	100	100	100	%
	Taux d'analyses bactériologiques respectant la référence – Autosurveillance SUEZ	*Nombre d'analyses bactériologiques respectant la référence /nombre d'analyses bactériologiques réalisées*	100	100	100	%
	Taux d'analyses physico-chimiques respectant la référence – Autosurveillance SUEZ	*Nombre d'analyses physico-chimiques respectant la référence /nombre d'analyses physico-chimiques réalisées*	100	100	100	%

Indicateurs de performance						
Domaine	**Indicateur**	**Définition**	**Objectifs**	**Année 2017**	**Année 2018**	**Unité**
Qualité de l'eau	Programme d'autosurveillance physico chimique	*Nombre d'analyses physico-chimiques réalisées par an hors UF*	> 300	851	999	Valeur
	Programme d'autosurveillance bactériologique	*Nombre d'analyses bactériologiques réalisées par an hors UF*	> 140	186	248	Valeur
	Turbidité eau traitée (référence qualité)	*Moyenne annuelle*	< 0,5	0.07	0.08	NFU
	Taux de chlore libre sortie usine		0,35 (consigne Vigipirate)	0.38	0.37	mg/l
	Conductivité (référence qualité)	*Nombre de jours hors référence Qualité (<200µs / cm)*	0	5	5	Jour
	Indice de saturation IS	*Taux d'analyses présentant un IS entre 0 et 0,4*	100	74	42	%
	Respect des CCP ISO 22000	*Nombre de dépassements des limites critiques des CCP*	0	0	0	Valeur
Gestion de la ressource	Surveillance des périmètres	*Nombre d'anomalies constatées sur les périmètres de protection*	0	0	0	Valeur
	Indice d'avancement de la protection de la ressource	*Indice d'avancement des démarches d'établissement des périmètres de protection*	100	100	100	%
Certification	Obtention d'une ISO 9001	*0 = non* *1 = en cours* *2 = certification obtenue par le service (préciser la date)*		2	2	Note de 0 à 2
	Obtention d'une ISO 22000			2	2	
	Obtention d'une ISO 14001			2	2	
	Liaison du service à un laboratoire accrédité	*Existence d'un laboratoire accrédité auquel le service d'accès par un lien organique ou conventionnel 24h/24* *0 = non* *1 = oui*		1	1	Note de 0 à 1
Satisfaction des usagers	Couleur	Nombre global de réclamations sur le territoire de L'eau d'Ici hors Bayonne et SIAEP	0	1	15	Nb de réclamation
	Calcaire		0	1	1	
	Chlore		0	1	4	
	Goût		0	8	1	
Pilotage des installations	Sorties d'astreintes usine	Nombre de sortie d'astreinte sur l'usine de la Nive	0	24	30	Valeur
	Sorties d'astreintes exhaure	Nombre de sortie d'astreinte sur le site de l'exhaure	0	6	5	Valeur
	Heures supplémentaires	Nombre d'heures supplémentaires réalisées	0	43.5	51.85	Valeur
	Maintenance Préventive	% d'opération préventive par rapport aux interventions total	↗	70	73	%
	Maintenance curative	% d'opération corrective par rapport aux interventions total	↘	30	27	%
	Gestion de crise	Nombre d'exercices de crise réalisés	1/an	3	2	Valeur
Développement durable	Bilan carbone	Evolution du bilan carbone VS point 0 de 2007	Réduction	1 283	Bilan à réaliser en 2019	teq CO_2

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

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

1.5 Les évolutions réglementaires

ACTUALITE MARQUANTE

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

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

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

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

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

1.6 Les perspectives

Projet RIWAMA

Ce projet vise à mettre en place une gestion prédictive et en temps réel de la qualité de la Nive.

Il a été initié en 2018 par RIVAGES PROTECH, filiale de Suez, qui a mis en œuvre les opérations suivantes :

- **Suivi en continu de la qualité physico-chimique de la Nive et évaluation de l'impact des rejets d'assainissement avec**
    - La mise en place d'une station de suivi en continu SIRENE® à Cambo les Bains (en amont du rejet de la station d'épuration). Mesure des paramètres suivants : turbidité, oxygène dissous, pH, température, conductivité, redox et ammonium
    - L'ajout d'une mesure du paramètre ammonium à station de suivi de la qualité de l'eau de la prise d'eau d'Haize, à Ustaritz

Station de mesure de la qualité de l'eau (SIRENE®) à Cambo les Bains

- **Campagnes de mesures bactériologiques (par temps sec et temps de pluie)**

  Ces campagnes ont servi à la mise au point du modèle de prévision de la qualité bactériologique aux points Ossès, Laka et Lamouline en fonction des facteurs hydro-météo les plus influents.

- **Mise en place du modèle de rivière et récupération en temps réel des mesures de déversement du réseau d'assainissement amont** (Cambo – Itxassou – Ustaritz)

  Le modèle est un modèle hydrologique 1D
  Entrée amont : débit Ossès (Vigicrues)
  Entrée aval : hauteur d'eau Adour Quai Lesseps

  Ont été intégrés les rejets d'assainissement sur les points suivants :
  Ustaritz : PR Couvent, Larressoro, Pyrénées, Xoppolo
  Cambo les Bains : Sos 03, 04, 05, 12, 07, 13, 06, 1.15, 17, 11, PR Thermes, et Step
  Itxassou : Step

- **Installation de 3 pluviomètres supplémentaires sur les bassins versants des affluents les plus critiques**

  Les pluviomètres servant au calcul pluie-débit sur chaque bassin versant sont :

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

- **Mise en place d'un modèle prédictif de la qualité bactériologique de la Nive**

  La prévision du risque bactériologique fait l'objet de publications automatiques et en temps réel sur un site web, avec la mise en disposition de données en temps réel (mesures hydrodynamiques, météo, qualité, assainissement) et le renvoi d'alarmes.

Exemple de vues – Plateforme RIWAMA

Prochaines étapes du projet RIWAMA en 2019 :

Le projet se poursuit avec
- L'exploitation des mesures de la station SIRENE® à Cambo les Bains afin d'identifier et analyser les événements de dégradation
- L'analyse des historiques de mesures de turbidité à la prise d'eau d'Haize et du débit de la Nive pour la mise en place d'un modèle de prévision « data »
- La poursuite de campagnes de mesures bactériologiques pour mettre au point le calage final du modèle de prévision du risque bactériologique

Sécurisation hydraulique - Interconnexion

Afin de garantir la continuité d'approvisionnement en eau et pallier aux éventuelles défaillances, les interconnexions avec les collectivités voisines sont indispensables.
Concernant l'interconnexion Nord, le secours apporté par l'usine d'Ondres est actuellement limité à 10000 m³/j environ. Il conviendrait d'augmenter ce débit afin que ce dernier soit au moins égal au débit de pointe garanti par la convention en vigueur soit 12000 m³/j.

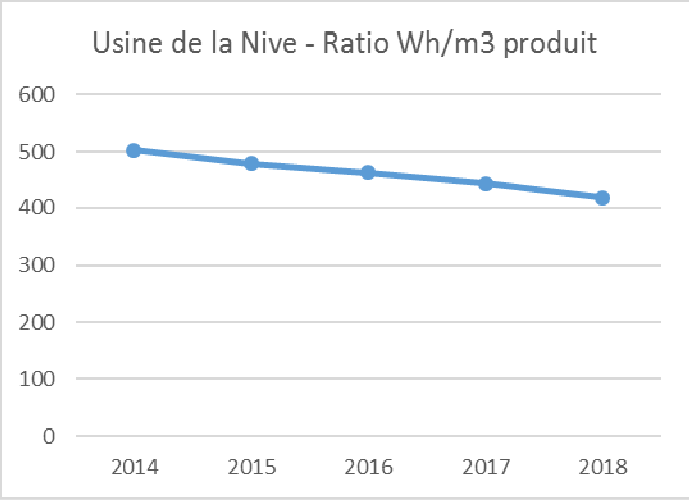
Certifications ISO

ISO 50001 :

Suez est engagé dans une démarche d'amélioration de sa performance énergétique.

Le 27 janvier 2018, l'agence Landes Pays Basque Béarn a obtenu son premier certificat d'approbation ISO 50001 :2011 pour l'ensemble de ses activités.

Dans le cas de l'usine de la Nive, cette démarche produit concrètement des résultats, comme en témoigne le graphe ci-dessous qui présente l'évolution depuis 2014 du ratio Wh consommé par m3 produit :



ISO 22000 / 14001 :
L'audit de suivi n°2 des périmètres certifiés ISO 14001:2015 / ISO 22000:2005 a eu du 12 au 14 septembre 2018.

Constats de l'audit :

- Points forts
    - Maîtrise forte des métiers, engagement du personnel, continuité de service via le télécontrôle, …
    - Bonne connaissance des aspects environnementaux par les personnes auditées,
    - Prise en compte des REX dans l'évaluation des fournisseurs,
- Aucune non-conformité n'a été relevée. Les deux non conformités relevées en 2016 et 2017 ont été levées
- Quelques corrections à apporter

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

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

La CAPB a alerté cet établissement par courrier le 22 juin 2018. La Direction du Super U a informé par courrier que des dispositions seraient prises pour que « cela ne se reproduise plus ».

Il conviendra de vérifier en 2019 si des actions de mises en conformité ont été menées.

Suivi de la qualité de l'eau

Afin de mieux appréhender la qualité de l'eau brute et les besoins d'évolution de la filière de traitement, nous suggérons à la collectivité d'engager des campagnes d'analyses permettant de caractériser la présence de micropolluants dans la Nive et d'évaluer leur traitabilité si besoin.

Il convient de rappeler qu'en amont de la prise d'eau brute nous comptabilisons plus de 26 stations d'épuration et une quinzaine de pisciculture qui rejettent leurs effluents dans la Nive et qui sont donc source de pollution chimique et microbiologique.

La liste des molécules d'intérêt est à définir en fonction des risques liés à l'assainissement, aux activités agricoles, aux élevages et à la pisciculture.

A noter que nous avons noté quelques traces Glyphosate et d'Ampa dans la ressource, ces trois dernières années.
Nous avons mis ces paramètres sous surveillance, sachant que l'AMPA et le Glyphosate sont détruits par la chloration et que par conséquent ils ne sont pas présents dans l'eau traitée.

Améliorations/Renouvellements – Principaux travaux à venir

En 2019, conformément au programme convenu avec la collectivité, sont prévues les principales opérations suivantes :

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

Ballons anti-bélier existants sur refoulement Anglet à renouveler

En avril 2018, nous avons transmis une étude hydraulique afin de vérifier le dimensionnement des anti-béliers sur les refoulements Biarritz-Anglet. Dans cette étude nous avons intégré un éventuel fonctionnement de l'interconnexion avec Saint Jean de Luz.

Les deux réservoirs anti-bélier à remplacer datent de 1989 et sont des ballons de 9 m3, de marque Pauchard.

L'étude hydraulique,

- préconise de mutualiser les ballons du refoulement d'Anglet et ceux de Biarritz (2x 7,5 bars, renouvelés en 2001)
  Les ballons sont actuellement mutualisés lorsque les deux refoulements sont « ouverts » ce qui est toujours le cas, sauf en cas de maintenance ou manœuvres de vannes sur le réseau d'Anglet.
  Pour être effectivement certain de disposer de ballons mutualisés, nous préconisons le déplacement de la vanne d'isolement du refoulement d'Anglet

- démontre qu'il est envisageable de réduire le volume global de protection anti bélier qui est actuellement de 32 m3 : Biarritz (2x7,5 m3) et Anglet (2x9 m3). Le volume global préconisé est de 25 m3.

L'option retenue par la CAPB a été la suivante :

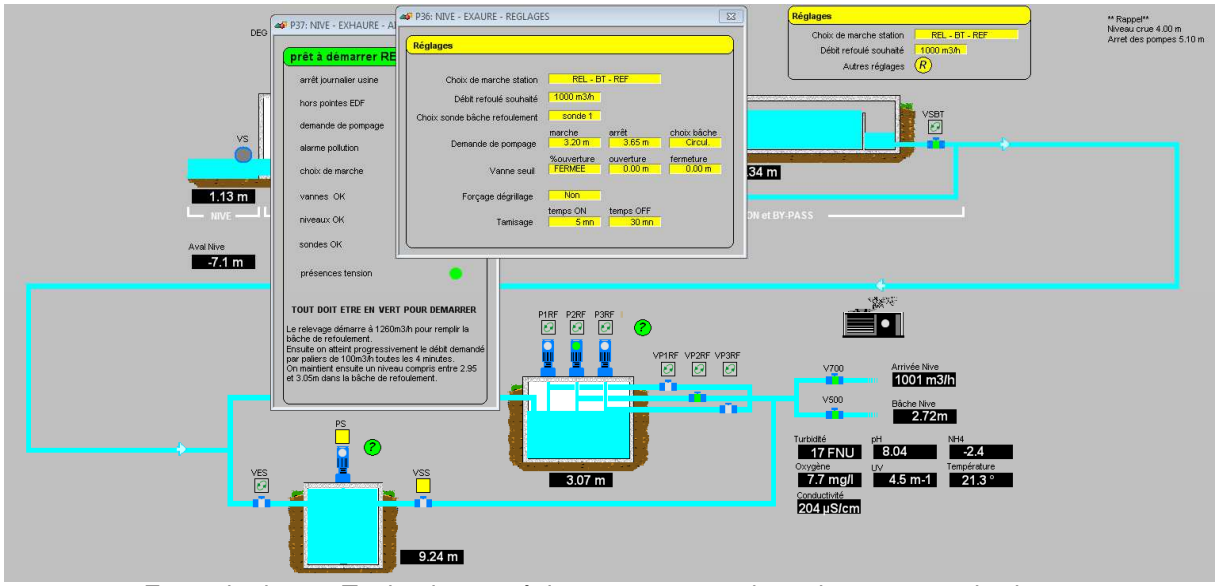
- remplacement des deux ballons 2x9 m3 par deux ballons 2x5 m3 : cette option permet de disposer du volume nécessaire (=25 m3).En cas de maintenance ou de défaillance de l'un des 4 ballons, le volume restera néanmoins suffisant pour des débits de pompage usuels.

Les ballons ont été approvisionnés en 2018 et seront installés en 2019.

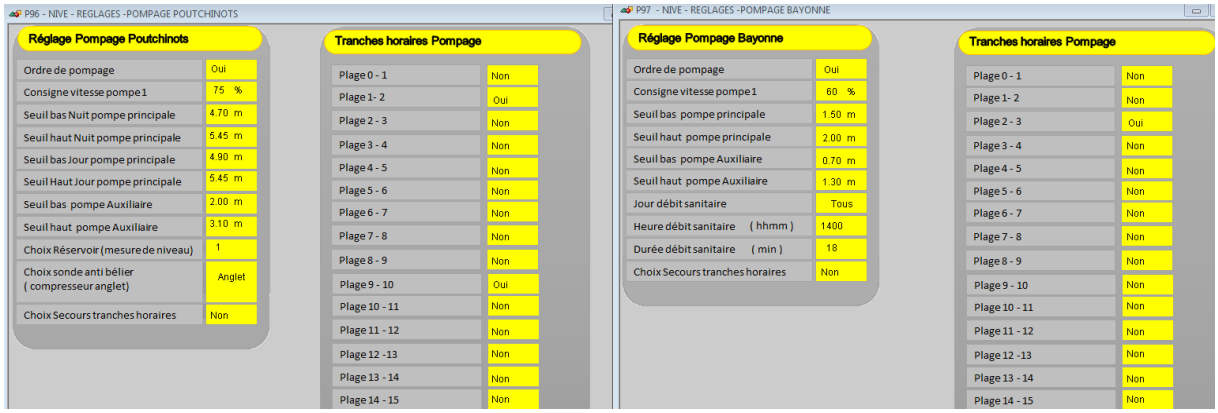
- **Travaux de refonte des automatismes de l'usine de la Nive**

Ce projet a été initié en 2018 et consiste à moderniser et fiabiliser les automatismes au sein de l'usine de la Nive, et plus particulièrement

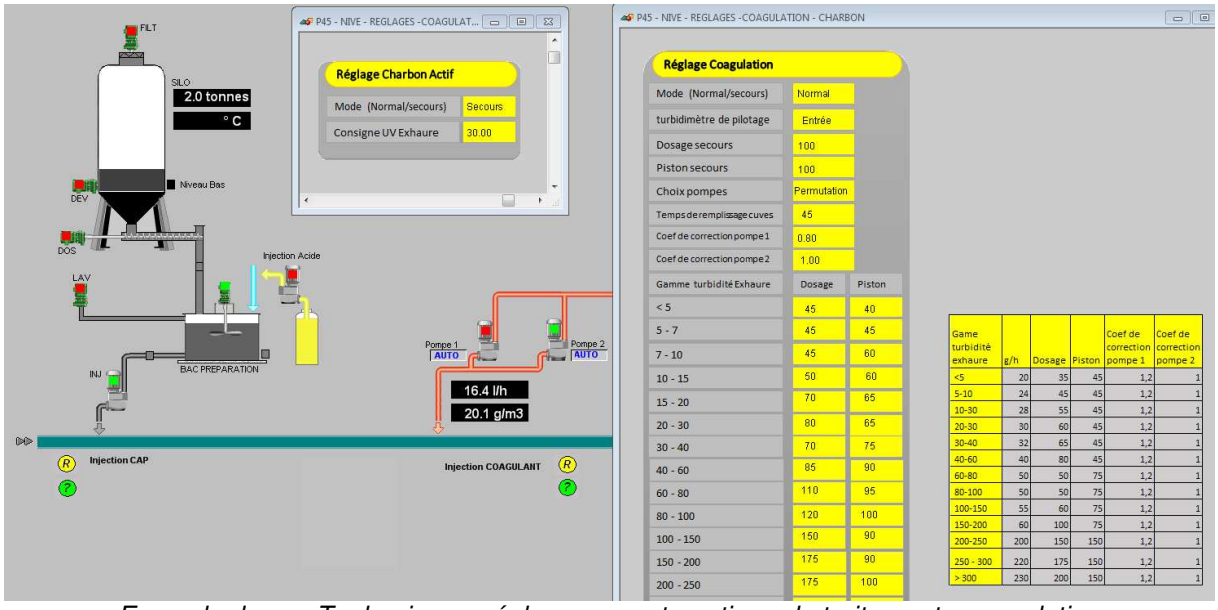
- la gestion des débits de traitement et donc du prélèvement,
- la gestion des consignes de traitement en fonction de divers paramètres de qualité de l'eau
- la gestion des pompages et des ouvrages de stockage



Exemple de vue Topkapi avec réglages en automatique du pompage d'exhaure

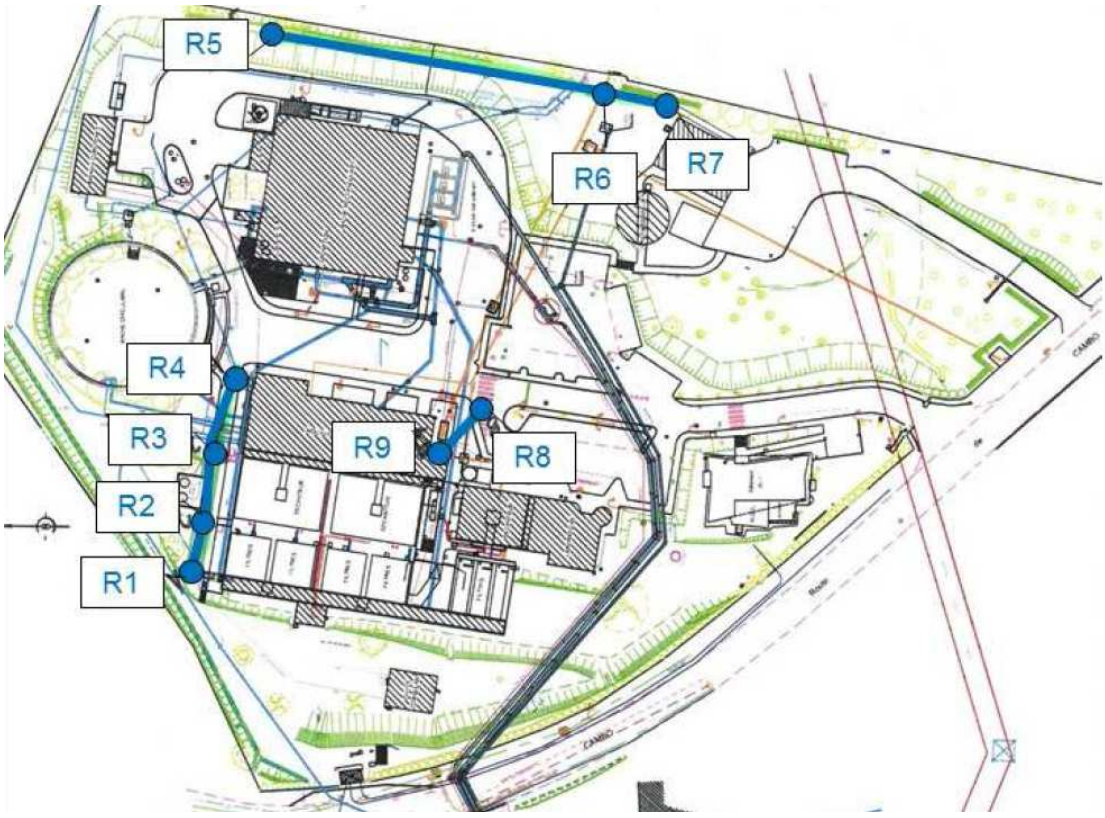


Exemple de vue Topkapi avec réglages en automatique des pompages



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

Etat des réseaux d'évacuation :



Réseaux d''évacuation ayant fait l'objet d'inspections télévisées

Nous avons procédé à l'inspection télévisée de divers réseaux d'évacuation en fin d'année 2018.

Des travaux sont à prévoir suite à ces inspections et notamment :

- Renouvellement de conduite DN 600 Béton sur 83 ml
- Réhabilitation (chemisage) de conduite DN 600 Béton sur 23 ml

2 | Présentation du service

2.1 Le contrat

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

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

2.2 Notre organisation dédiée à votre contrat

2.2.1 La gestion de crise

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

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

Le système de gestion de crise s'appuie sur :

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

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

En 2018, un exercice de crise cyber a été organisé au sein de SUEZ avec la participation de Eau France, afin de tester notre capacité à gérer ce type d'événement.
Plusieurs cellules de crise ont été activées mobilisant environ 70 personnes pour faire face à une simulation de cyber-attaque importante et complexe.
Cet exercice de grande ampleur a permis de valider l'organisation en place et aussi d'identifier des points d'amélioration pour renforcer notre résilience.

2.2.2 La relation clientèle

- **L'ACCUEIL TELEPHONIQUE DES CLIENTS**

74% des contacts se sont faits par téléphone en 2018.

  - 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 Client Multicanal basé à Biarritz répondent **à toute demande** : information, abonnement, devis travaux ou encore intervention (prise de RDV).

La formation permanente de nos conseillers client permet d'assurer à nos clients un service de qualité.

Le Centre de Relation Client Multicanal est joignable aux numéros suivants :

Pour toute demande ou réclamation : 0977 408 408 APPEL NON SURTAXE

Pour toutes les urgences techniques : 0977 401 140 APPEL NON SURTAXE

- **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

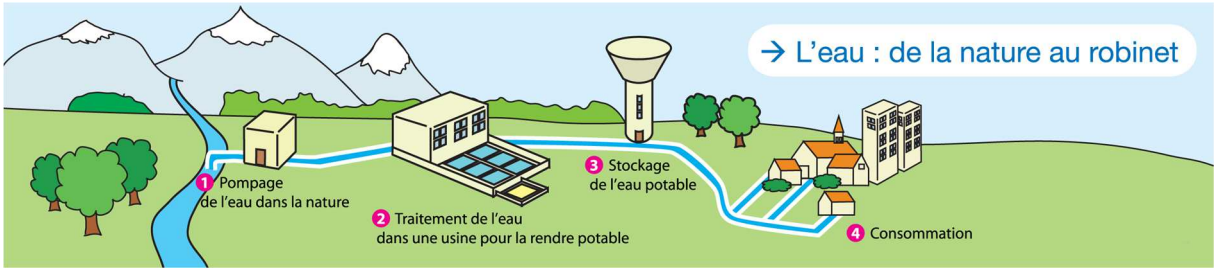
Cette partie présente l'inventaire des biens du service, et notamment les installations utilisées dans le cadre de l'exécution du présent contrat.
Elle détaille l'ensemble des composantes du réseau de desserte, et notamment les canalisations et accessoires de réseau acheminant l'eau potable jusqu'aux 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 Délégataire :

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

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

2.3.1 Le système d'eau potable



2.3.2 Les biens de retour

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

- **LES RESSOURCES**

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

CARACTERISTIQUES PRINCIPALES

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

L'arrêté préfectoral en date du 21 novembre 2006 autorise un prélèvement à l'exhaure de la Nive à Ustaritz, d'un volume journalier maximum de 63 600 m^3 par jour ou de 2 650 m^3/h. Il autorise la filière de traitement et l'utilisation de l'eau pour la consommation humaine, au titre du code de la santé publique.

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

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

- **LES INSTALLATIONS DE PRODUCTION / TRAITEMENT**

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

Inventaire des installations de production/traitement				
Commune	**Site**	**Année de mise en service**	**Capacité de production**	**Unité**
ANGLET	Forage des Pontôts	1948	2 200	m^3/j
ANGLET	Usine de la Barre	1936	3 500	m^3/j
ANGLET	Usine de la Nive	1968	56 000	m^3/j

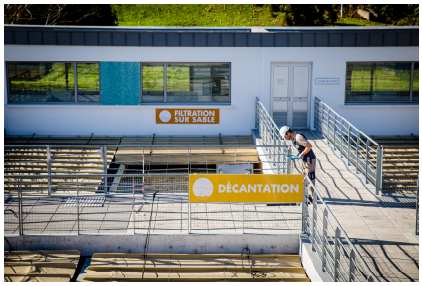
L'usine de la Nive :

La prise d'eau se situe au niveau du seul d'Haize, à Ustaritz. La capacité de pompage de l'exhaure est de 2 650 m³/h pour un débit journalier maximum de 63 600 m³/j. L'eau est envoyée vers l'usine de la Nive par deux canalisations :

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

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

- La filière classique comportant 2 décanteurs pulsator et 8 filtres type T, ainsi qu'un décanteur lamellaire et 3 filtres type V. Les décanteurs permettent de clarifier l'eau après acidification, injection de charbon actif et coagulation.



- L'eau traverse ensuite une couche de sable (1 mètre d'épaisseur) qui retient les particules les plus fines.

- Une reminéralisation de l'eau par l'ajout de chaux après injection de gaz carbonique (CO_2) permet de prévenir la corrosion des conduites en fonte ou acier des réseaux de distribution par la formation d'une couche protectrice sur les parois.

- Une étape de filtration sur membranes composée de deux skids le premier de marque Aquasource comportant 2 lignes de 10 modules en Acétate de cellulose et pour le second de marque Membratec comportant 2 lignes de 18 modules en Polyéther sulfone.

Les deux files d'ultrafiltration sont dimensionnées pour un débit nominal de 4 000 m³/j à 8°C

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

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

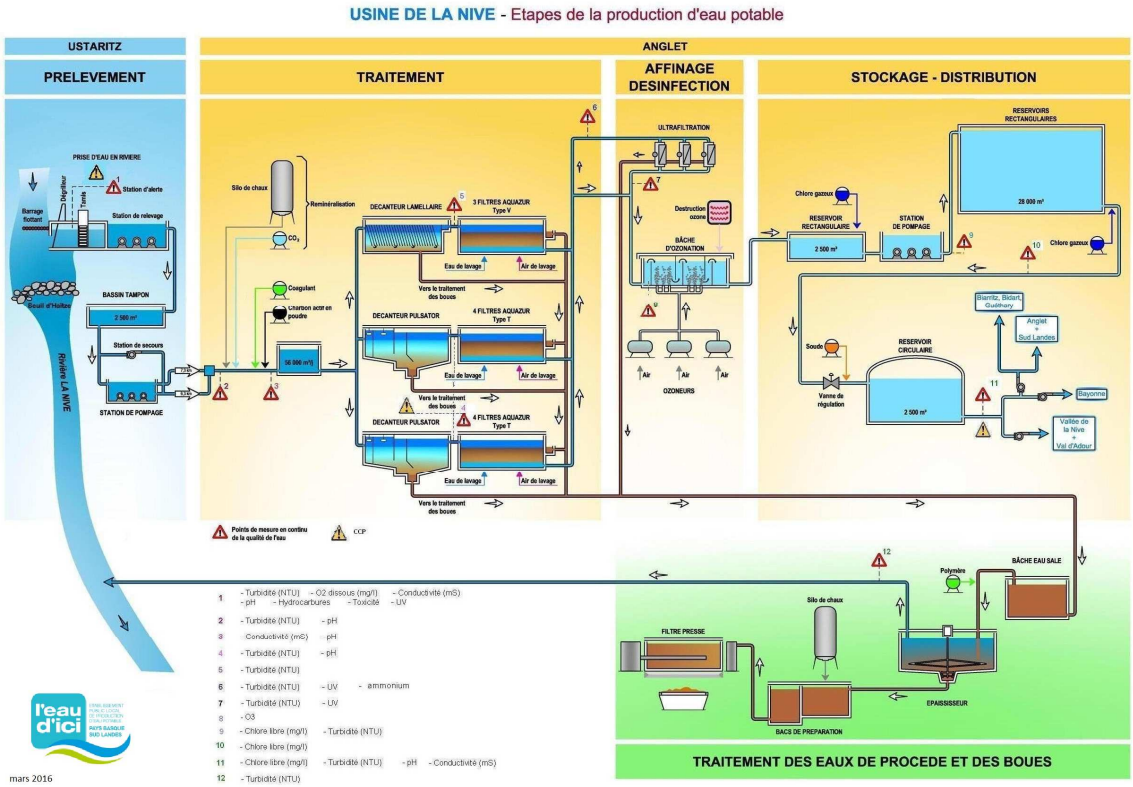
Les eaux traitées sont rejetées dans le milieu naturel et les boues sont valorisées en épandage agricole.

Distribution

L'eau traitée est refoulée par quatre canalisations de transport :
– Bayonne,
– Biarritz, *
– Anglet, *
– Le secteur Ura et Bayonne à partir du réservoir de Curutchet.

* concernant Biarritz et Anglet le pompage est commun.

SCHEMA UNIFILAIRE DE L'USINE DE PRODUCTION DE LA NIVE



CARACTERISTIQUES PRINCIPALES

Caractéristiques	
Nom et adresse du site	**Usine de la Nive** **27, Avenue de Cambo - Anglet**
Origine de l'eau	Exhaure de la Nive
Capacité	2 500 m^3/h
	Distribution : 56 000 m^3/j
Filière de traitement	Acidification • Filière traditionnelle - Chaux - CO2 - Charbon actif - floculation - décantation - filtration - désinfection à l'ozone - neutralisation à la soude - désinfection au chlore • Filière ultrafiltration par membranes -Stockage 28000 m3 - Refoulements • Filière traitement des boues - Bassin Tampon - Epaississeur - Chaulage des boues - Filtre Presse
Puissance électrique	1302 kW
Groupe électrogène	Oui
Télésurveillance	Contrôle centralisé à l'usine

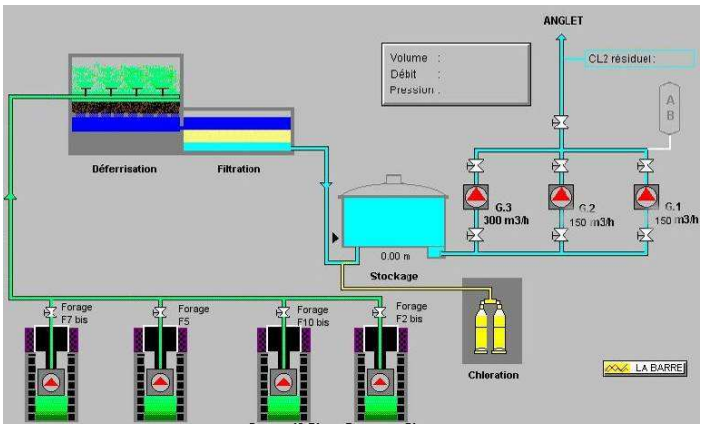
L'usine de la Barre :

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

Les autres forages sont utilisés en piézomètres.

La capacité de traitement de 150 m³/h soit 3 500 m³/j représente également un apport complémentaire pendant la saison estivale et un secours toute l'année.

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



Le forage des Pontôts :

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

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

La capacité de traitement est de 140 m³/h soit 2 200 m³/j. Le traitement consiste en une simple désinfection par chloration.

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

Caractéristiques de l'usine de la Barre et du forage des Pontôts		
Nom et adresse du site	**Usine de la Barre**	**Forage des Pontôts**
Origine de l'eau	Forages	Forage
Capacité	150 m3 / h	140 m3 / h
	3 500 m3 / j	2 200 m3 / j
Filière de traitement	Déferrisation	Chloration

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

Analyseurs en continu sur site

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

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

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

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

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

Forage des Pontots		
Paramètres	**Eau brute**	**Eau traitée**
Chlore		X

- **LES VARIATIONS SUR LES INSTALLATIONS**

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

- Pas de variation du patrimoine électromécanique

- **LES CANALISATIONS**

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

Linéaire de canalisation (ml)						
Matériau/Diamètre (mm)	**100-199**	**200-299**	**300-499**	**500-700**	**>700**	**Total**
Fonte ductile	19,9	259,3	192,3	8 541	167	9 180
Fonte grise	886,5	26,9	62,3	-	-	976
Fonte indéterminée	-	-	257	-	-	257
PE indéterminé	-	-	580	-	-	580
Acier	-	5	228,1	6 322	-	6 555
PRV/fibre de verre	-	-	185	-	-	185
Total	**906,4**	**291,2**	**1504,7**	**14863**	**167**	**17 732**

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

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

- **LES VARIATIONS SUR LES CANALISATIONS**

Pas de variation.

- **LES ACCESSOIRES DE RESEAU**

Inventaire des principaux accessoires du réseau			
Désignation	**2017**	**2018**	**N/N-1 (%)**
Vannes	19	30	157 %
Vidanges, purges, ventouses	50	53	106 %

Inventaire des principaux accessoires du réseau par commune				
ANGLET	**Désignation**	**2017**	**2018**	**N/N-1 (%)**
ANGLET	Vannes	5	16	320 %
ANGLET	Vidanges, purges, ventouses	3	5	167 %

BASSUSSARRY	**Désignation**	**2017**	**2018**	**N/N-1 (%)**
BASSUSSARRY	Vannes	2	2	400%
BASSUSSARRY	Vidanges, purges, ventouses	17	17	0,0%

BAYONNE	**Désignation**	**2017**	**2018**	**N/N-1 (%)**
BAYONNE	Vannes	1	1	0,0%
BAYONNE	Vidanges, purges, ventouses	6	6	0,0%

USTARITZ	**Désignation**	**2017**	**2018**	**N/N-1 (%)**
USTARITZ	Vannes	11	11	0,0%
USTARITZ	Vidanges, purges, ventouses	24	24	0,0%

- **LES COMPTEURS**

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

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

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

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

Compteurs de prélèvement :

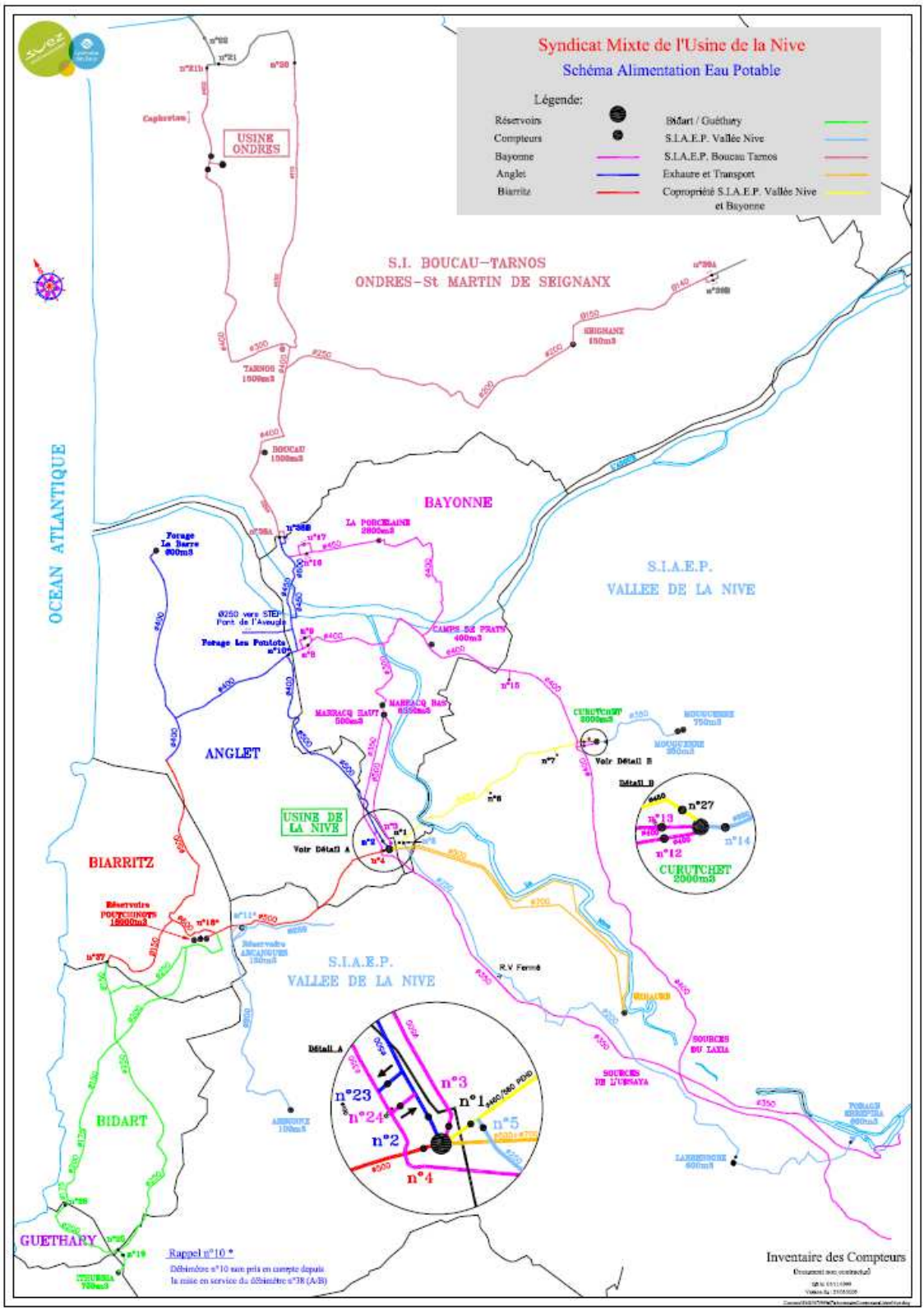
- Usine de la Barre : 1 compteur sur chaque forage,
- Forage des Pontôts : 1 compteur.

Compteurs de production :

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

Les compteurs de facturation :

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



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

3 | Qualité du service

3.1 Le bilan hydraulique

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

3.1.1 Les volumes prélevés

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

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

Volumes prélevés (m³)					
Site	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**N/N-1 (%)**
Dates des relevés d'exploitation	29/12/2014 29/12/2015	29/12/2015 29/12/2016	29/12/2016 29/12/2017	29/12/2017 28/12/2018	
Nombre de jours de relève	365	366	365	364	
Exhaure de la Nive	8 282 036	8 627 415	8 546 010	8 387 617	- 1,9%
Forage des Pontôts				79 224	
Forage F10 bis La Barre				17 899	
Forage F5 La Barre				12 928	
Forage F7 bis La Barre				96 724	
Forage F2 bis (Usine de la Barre)				111 445	
Total	8 282 036	8 627 415	8 546 010	8 705 837	1,9%

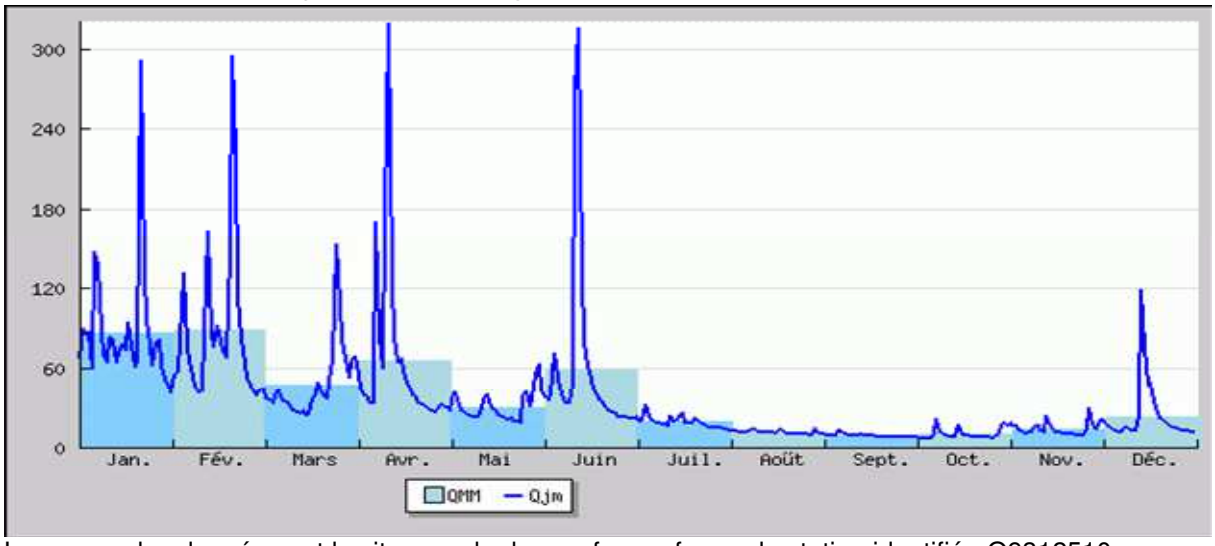
Les volumes prélevés sur les sites de la Barre et des Pontots ne sont mentionnés qu'en 2018.

Les volumes prélevés sont déclarés auprès de l'Agence de l'Eau et servent de base au calcul de la redevance pour prélèvement sur la ressource en eau.

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

Débit moyen mensuel de la Nive (m³/s)				
Mois	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
JANVIER	50,70	31,80	52,10	85,50
FÉVRIER	128,00	67,80	34,60	88,40
MARS	79,80	72,80	35,50	47,00
AVRIL	37,50	35,00	23,80	64,90
MAI	19,40	17,40	11,40	30,20
JUIN	24,00	13,20	9,97	58,80
JUILLET	11,70	9,21	10,00	19,00
AOÛT	9,28	6,67	9,68	11,40
SEPTEMBRE	*10,00*	6,64	19,40	8,98
OCTOBRE	*12,00*	5,76	8,97	10,00
NOVEMBRE	36,50	32,60	33,40	13,70
DÉCEMBRE	13,80	9,58	58,40	23,40

Débit moyen mensuel et journalier de la Nive (m³/s) - Année 2018



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

3.1.2 Les volumes d'eau potable produits

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

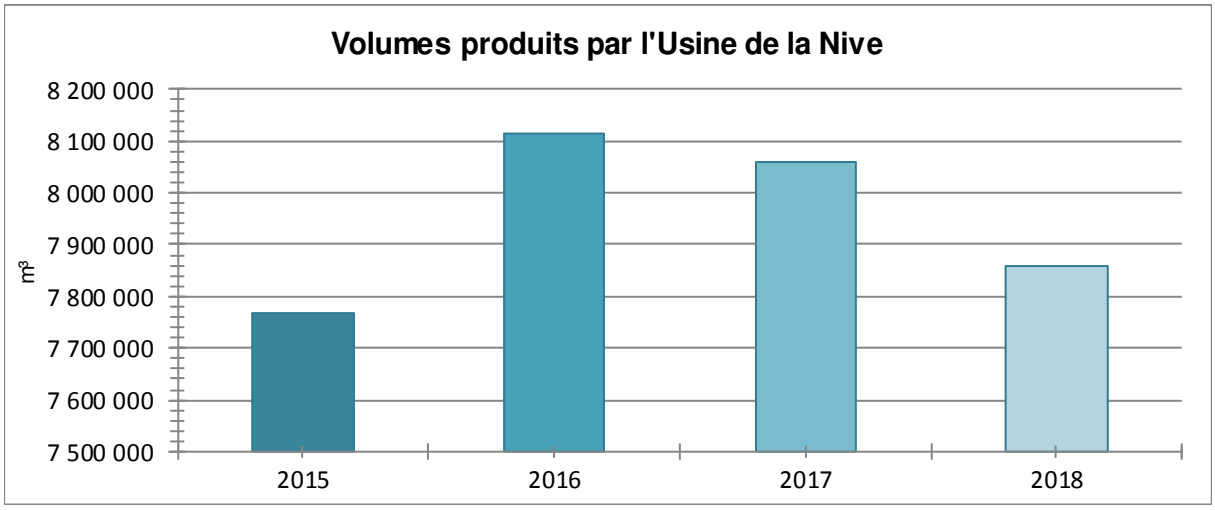
Les données présentées dans ce chapitre, sont les **volumes relatifs aux relevés d'exploitation**.

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

Volumes produits (m³)					
Site	**2015 (*)**	**2016**	**2017**	**2018**	**N/N-1 (%)**
Dates des relevés d'exploitation	29/12/2014 29/12/2015	29/12/2015 29/12/2016	29/12/2016 29/12/2017	29/12/2017 28/12/2018	
Nombre de jours de relève	365	366	365	364	
Usine de la Nive	7 768 000	8 114 871	8 058 780	7 857 895	- 2,5%
Forage des Pontôts	-	-	-	79 224	0,0%
Usine de la Barre	-	-	-	224 442	0,0%
Total	7 768 000	8 114 871	8 058 780	8 161 561	1,3%

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

(*) La baisse des volumes produits par l'Usine de la Nive en 2015 s'explique par un rattrapage d'environ de 80 000 m³ réalisé par l'usine d'Ondres afin de revenir à l'équilibre de la convention.



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

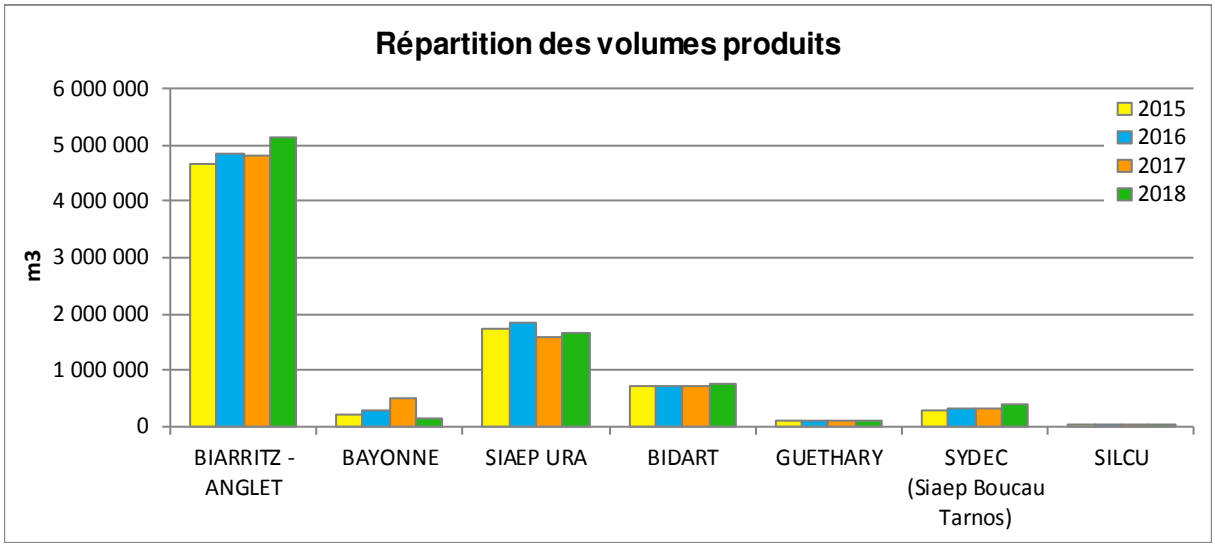
Usine de la Nive - Besoins en usine (m³)				
	2015	2016	2017	2018
Volumes (m3)	514 036	512 544	487 230	529 722
% par rapport aux volumes prélevés	6,2%	5,9%	5,7%	6,3%

La répartition des volumes produits au cours de ces quatre dernières années, entre les collectivités membres de L'Eau d'ici ou associées, figure ci-dessous :

Répartition des volumes produits (m³)					
	2015 (*)	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
Dates des relevés d'exploitation	29/12/2014 29/12/2015	29/12/2015 29/12/2016	29/12/2016 29/12/2017	29/12/2017 28/12/2018	
Nombre de jours de relève	365	366	365	364	
BIARRITZ – ANGLET (1)	4 667 561	4 828 394	4 814 628	5 119 586	6,3%
BAYONNE	217 985	277 370	504 372	151 077	- 70,0%
SIAEP URA (1)	1 751 125	1 838 477	1 583 557	1 655 034	4,5%
BIDART	722 844	729 512	709 597	742 575	4,6%
GUETHARY (2)	116 434	113 164	107 891	100 643	- 6,7%
SYDEC (Siaep Boucau Tarnos)	281 868	327 855	336 573	389 311	15,7%
SILCU	10 183	99	2 162	3 335	54,3%
Total	7 768 000	8 114 871	8 058 780	8 161 561	1,3%

(1) La répartition prend en compte les volumes du secteur URA alimentant quelques clients de Biarritz et d'Anglet (quartiers Poutchinots et Sutar). Une estimation annuelle est calculée à partir de leur consommation réelle facturée et représente un **volume global de 135 797 m³ en 2018**.

(2) Depuis 2015, Guéthary est alimenté en période estivale par Saint Jean de Luz ce qui explique la baisse des volumes annuels.



La répartition mensuelle de la production de l'année 2018 est la suivante :

Année 2018 Date des relevés d'exploitation		Volumes produits (m³)									
		Débitmètre Curutchet N°1	Retour trop plein Curutchet N°1 bis	Débitmètre Anglet N°2	Débitmètre Bayonne N°3	Débitmètre Biarritz N°4	**Production de l'Usine de la Nive**	Usine de la Barre	Forage des Pontôts	**Production de la Barre et des Pontôts**	**Production globale**
janv. 18	30/01/2018	87 352	4 135	174 648	0	246 571	504 436	5 516	1 865	7 381	511 817
févr. 18	28/02/2018	78 676	2 883	205 265	1 023	248 150	530 231	9 530	2 985	12 515	542 746
mars 18	29/03/2018	82 983	3 595	222 249	3 200	277 084	581 921	6 755	2 500	9 255	591 176
avr. 18	27/04/2018	78 606	7 368	212 771	3 076	297 301	584 386	6 632	3 309	9 941	594 327
mai 18	30/05/2018	100 947	3 056	242 139	1 970	341 903	683 903	6 489	5 153	11 642	695 545
juin 18	29/06/2018	142 311	1 884	224 910	10 133	314 755	690 225	17 959	7 145	25 104	715 329
juil. 18	31/07/2018	117 387	799	346 168	9 475	447 452	919 683	35 788	7 617	43 405	963 088
août 18	30/08/2018	103 312	1 762	356 025	4 441	460 970	922 986	35 892	15 225	51 117	974 103
sept. 18	28/09/2018	90 148	2 769	251 888	6 786	343 047	689 100	26 060	15 090	41 150	730 250
oct. 18	30/10/2018	81 492	4 261	237 856	1 985	324 224	641 296	19 644	16 857	36 501	677 797
nov. 18	29/11/2018	93 843	4 824	217 852	4 954	271 927	583 752	33 141	0	33 141	616 893
déc. 18	28/12/2018	73 472	10 945	214 904	3 266	245 279	525 976	21 036	1 478	22 514	548 490
Total		**1 130 529**	**48 281**	**2 906 675**	**50 309**	**3 818 663**	**7 857 895**	**224 442**	**79 224**	**303 666**	**8 161 561**

Année 2018 Date des relevés d'exploitation		Volumes relevés sur le réseau de distribution (m³)						
		Comptage Pontôts vers Bayonne N°8	Comptage Pontôts par Bayonne N°9	Réservoir Arcangues N°11	Réservoir Curutchet (entrée Laxia) N°12	Réservoir Curutchet (sortie Bayonne) N°13	Comptage Laharie (gros) N°16	Comptage Laharie (petit) N°17
janv. 18	30/01/2018	0	0	106 796	183 240	121 890	0	8 667
févr. 18	28/02/2018	0	0	89 967	159 880	110 420	0	7 628
mars 18	29/03/2018	0	0	83 755	161 100	110 780	0	7 455
avr. 18	27/04/2018	0	0	61 192	166 820	107 170	0	7 793
mai 18	30/05/2018	0	0	65 108	201 290	128 360	0	9 208
juin 18	29/06/2018	0	0	50 542	154 330	120 500	0	8 262
juil. 18	31/07/2018	0	0	0	189 650	136 970	0	8 704
août 18	30/08/2018	0	0	0	172 230	118 100	0	8 252
sept. 18	28/09/2018	0	0	0	161 080	117 870	0	8 066
oct. 18	30/10/2018	0	0	0	197 260	127 320	0	8 782
nov. 18	29/11/2018	0	0	0	164 050	119 580	2 600	7 691
déc. 18	28/12/2018	0	0	0	172 940	111 440	0	7 660
Total		**0**	**0**	**457 360**	**2 083 870**	**1 430 400**	**2 600**	**98 168**

Année 2018 Date des relevés d'exploitation		Volumes relevés sur le réseau de distribution (m³)					
		Surpr. Poutchinots (Bidart) N°18 A et B	Surpr. Poutchinots (Arcangues vers Bidart) N°18 C	Surpr. Poutchinots (Arcangues) N°18 D	Surpresseur Guéthary N°19	Comptage Labenne RN10 N°20	Comptage Anglet vers Bayonne (Maignon) N°23
janv. 18	30/01/2018	0	50 901	974	0	110	0
févr. 18	28/02/2018	0	46 602	10 519	0	112	0
mars 18	29/03/2018	0	50 048	12 754	0	111	0
avr. 18	27/04/2018	54 381	14 105	6 851	3 210	86	0
mai 18	30/05/2018	84 130	17	822	0	121	0
juin 18	29/06/2018	75 224	292	3 353	0	102	0
juil. 18	31/07/2018	98 341	14	74 827	0	114	0
août 18	30/08/2018	109 740	1	74 539	0	106	0
sept. 18	28/09/2018	84 237	111	60 119	0	100	0
oct. 18	30/10/2018	69 830	6	61 522	0	123	0
nov. 18	29/11/2018	56 468	99	52 038	0	114	0
déc. 18	28/12/2018	51 982	3	55 104	125	94	0
Total		**684 333**	**162 199**	**413 422**	**3 335**	**1 293**	**0**

Année 2018 Date des relevés d'exploitation		Volumes relevés sur le réseau de distribution (m³)						
		Comptage Doréa N°25	Comptage Mugabure N°26	Comptage Biarritz vers Bidart (Av. Milady) N°37	Comptage St Bernard vers SIAEP N°38 A	Comptage St Bernard vers Btz/Anglet N°38 B	Comptage St Martin / St André de Seignanx N°39 A	Comptage St André / St Martin de Seignanx N°39 B
janv. 18	30/01/2018	3 092	6 084	0	5 302	116 140	0	0
févr. 18	28/02/2018	2 646	5 017	0	20 995	42 485	0	0
mars 18	29/03/2018	2 779	4 883	1	44 161	26 949	0	0
avr. 18	27/04/2018	6 906	6 604	0	12 339	49 554	0	0
mai 18	30/05/2018	14 381	-1 720	0	19 498	58 880	0	0
juin 18	29/06/2018	15 275	-2 789	0	21 547	47 501	0	0
juil. 18	31/07/2018	3 165	-3 120	0	65 592	6 877	0	0
août 18	30/08/2018	680	-4	0	76 961	2 864	0	0
sept. 18	28/09/2018	13 459	-2 731	0	36 773	25 169	0	0
oct. 18	30/10/2018	15 251	-2 761	0	29 539	38 705	0	0
nov. 18	29/11/2018	10 259	-1 351	20	36 191	34 346	0	0
déc. 18	28/12/2018	9 736	-1 763	0	20 413	26 850	0	0
Total		**97 629**	**6 349**	**21**	**389 311**	**476 320**	**0**	**0**

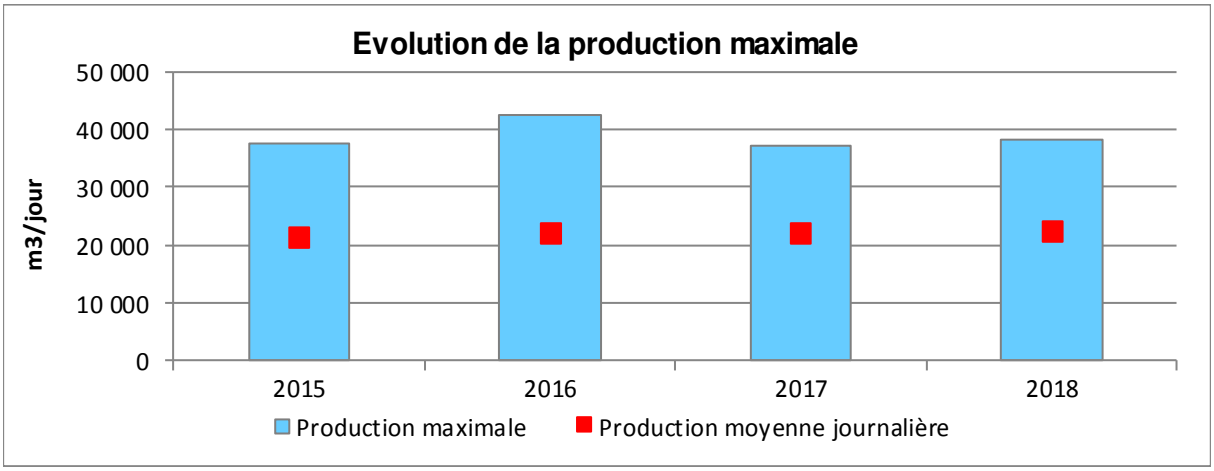
Année 2018 Date des relevés d'exploitation		Répartition des volumes produits (m³)									
		BIARRITZ - ANGLET	BAYONNE	SIAEP URA	BIDART	GUETHARY	SYDEC (Siaep Boucau Tarnos)	SYDEC (Labenne)	SILCU	SIBVA	Total
janv. 18	30/01/2018	306 861	8 667	140 086	41 725	9 176	5 302	0	0	0	511 817
févr. 18	28/02/2018	336 821	8 651	129 677	38 939	7 663	20 995	0	0	0	542 746
mars 18	29/03/2018	360 462	10 655	125 849	42 387	7 662	44 161	0	0	0	591 176
avr. 18	27/04/2018	377 457	10 869	125 176	54 976	10 300	12 339	0	3 210	0	594 327
mai 18	30/05/2018	416 918	11 178	163 804	71 486	12 661	19 498	0	0	0	695 545
juin 18	29/06/2018	405 841	18 395	194 030	63 030	12 486	21 547	0	0	0	715 329
juil. 18	31/07/2018	589 561	18 179	191 401	98 310	45	65 592	0	0	0	963 088
août 18	30/08/2018	598 620	12 693	176 088	109 065	676	76 961	0	0	0	974 103
sept. 18	28/09/2018	446 890	14 852	147 387	73 620	10 728	36 773	0	0	0	730 250
oct. 18	30/10/2018	428 908	10 767	138 747	57 346	12 490	29 539	0	0	0	677 797
nov. 18	29/11/2018	367 912	15 245	140 958	47 679	8 908	36 191	0	0	0	616 893
déc. 18	28/12/2018	347 538	10 926	117 628	44 012	7 848	20 413	0	125	0	548 490
Total		**4 983 789**	**151 077**	**1 790 831**	**742 575**	**100 643**	**389 311**	**0**	**3 335**	**0**	**8 161 561**
Corrections annuelles Biarritz Poutchinot /		**135 797**		**-135 797**							
Total		**5 119 586**		**1 655 034**							

Méthode de calcul appliquée pour la répartition des volumes produits

BIARRITZ-ANGLET = Compteurs n° 2 + 4 - 8 + (ou-) 16 - 17 - 18A - 18B - 18D - 11 - 23 - 37 - 38A
BAYONNE = Compteurs n° 3 + 8 +(ou -) 16 + 17 + 23 + (13 - 12) **si la diff. Entrée Laxia (n°12) - Sortie Bayonne (n°13) est négative**
SIAEP URA = Compteurs n° 11 + 18D - 18C + 1 - 1bis - (13 - 12) **si la diff. Entrée Laxia (n°12) - Sortie Bayonne (n°13) est négative**
BIDART = Compteurs n° 18A + 18B + 18C - 25 - 26 + 37
GUETHARY = Compteurs n° 25 + 26 - 19
SYDEC (Siaep Boucau Tarnos) = Compteurs n° 38A
SYDEC (Labenne) = 0 (les ventes correspondent aux volumes comptabilisés par le comptage RN10)
SILCU = Compteur n° 19
SIBVA = 0 (les ventes correspondent aux volumes comptabilisés par le comptage St Martin/St André de Sgx)

Les tableaux ci-dessous présentent la production maximale, le détail par site et la répartition des volumes entre les différentes collectivités le **3 août 2018, jour de pointe de la production en 2018** :

Production maximale (m³/j)	2015	2016	2017	2018
Production moyenne journalière	21 282	22 172	22 079	22 422
Production maximale	37 610	42 510	37 190	38 342
Jour de pointe	03/08/2015	19/07/2016	04/08/2017	03/08/2018
Coefficient de pointe	1,8	1,9	1,7	1,7



Détail de la production maximale par site le 3 août 2018 (m³)	
Usine de la Nive	36 650
dont refoulement Biarritz	*18 090*
dont refoulement Anglet	*13 780*
dont refoulement Bayonne	*260*
dont refoulement Curutchet	*4 520*
Forage des Pontôts	552
Usine de la Barre	1 140
Total	38 342

Répartition de la production le 3 août 2018 (m³)	
BIARRITZ - ANGLET	24 102
BAYONNE	535
SIAEP URA	7 012
BIDART - GUETHARY	3 975
SYDEC (Siaep Boucau Tarnos)	2 718
SILCU	0
Total	38 342

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

Production maximale par site de production (m³/j)				
Usine de la Nive	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Production maximale	37 610	42 510	37 190	36 650
% utilisé (capacité nominale : 56 000 m³/j)	67%	76%	66%	65%
Jour de pointe	03/08/2015	19/07/2016	04/08/2017	03/08/2018
Forage des Pontôts	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Production maximale	-	-	-	1 612
% utilisé (capacité nominale : 2 200 m³/j)	-	-	-	73%
Jour de pointe	-	-	-	26/02/2018
Usine de la Barre	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Production maximale	-	-	-	2 489
% utilisé (capacité nominale : 3 500 m³/j)	-	-	-	71%
Jour de pointe	-	-	-	26/08/2018

3.1.3 Les volumes d'eau potable importés et exportés

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

Le détail mensuel des **volumes importés, ou achetés** en 2018 est le suivant :

Année 2018 Date des relevés d'exploitation		Volumes achetés (m³)				
		Achats à Bayonne	Achats au SIBVA	Achats au SYDEC (débitmètre en sortie de l'usine d'Ondres)		Total
		Comptage Pontôts par Bayonne	Comptage St André / St Martin de Sgx	Comptage SIAEP (sigma +)	Comptage SIAEP (sigma -)	
janv. 18	30/01/2018	0	0	260 834	128	260 706
févr. 18	28/02/2018	0	0	165 761	160	165 601
mars 18	29/03/2018	0	0	126 707	2 107	124 600
avr. 18	27/04/2018	0	0	173 156	0	173 156
mai 18	30/05/2018	0	0	209 645	0	209 645
juin 18	29/06/2018	0	0	183 763	142	183 621
juil. 18	31/07/2018	0	0	125 057	1 254	123 803
août 18	30/08/2018	0	0	110 995	1 968	109 027
sept. 18	28/09/2018	0	0	141 512	142	141 370
oct. 18	30/10/2018	0	0	170 769	0	170 769
nov. 18	29/11/2018	0	0	145 727	1 098	144 629
déc. 18	28/12/2018	0	0	143 088	2	143 086
Total		**0**	**0**	**1 957 014**	**7 001**	**1 950 013**

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

La répartition mensuelle des **volumes vendus en gros** en 2018 est la suivante :

Année 2018 Date relevés d'exploitation		Volumes vendus en gros (m³)									
		BIARRITZ	ANGLET	BAYONNE	SIAEP URA	BIDART	GUETHARY	SYDEC (Siaep Boucau Tarnos)	SYDEC (Labenne)	SILCU	Total
janv. 18	30/01/2018	211 501	211 500	8 667	140 086	41 725	9 176	149 758	110	0	772 523
févr. 18	28/02/2018	189 654	189 652	8 651	129 677	38 939	7 663	143 999	112	0	708 347
mars 18	29/03/2018	193 706	193 705	10 655	125 849	42 387	7 662	141 701	111	0	715 776
avr. 18	27/04/2018	213 506	213 505	10 869	125 176	54 976	10 300	135 855	86	3 210	767 483
mai 18	30/05/2018	237 899	237 899	11 178	163 804	71 486	12 661	170 142	121	0	905 190
juin 18	29/06/2018	226 672	226 670	18 395	194 030	63 030	12 486	157 565	102	0	898 950
juil. 18	31/07/2018	298 220	298 218	18 179	191 401	98 310	45	182 404	114	0	1 086 891
août 18	30/08/2018	300 742	300 742	12 693	176 088	109 065	676	183 018	106	0	1 083 130
sept. 18	28/09/2018	236 030	236 029	14 852	147 387	73 620	10 728	152 874	100	0	871 620
oct. 18	30/10/2018	233 807	233 806	10 767	138 747	57 346	12 490	161 480	123	0	848 566
nov. 18	29/11/2018	201 129	201 129	15 245	140 958	47 679	8 908	146 360	114	0	761 522
déc. 18	28/12/2018	-81 196	591 381	10 926	-18 169	44 012	7 848	136 555	94	125	691 576
Total		**2 461 670**	**3 134 236**	**151 077**	**1 655 034**	**742 575**	**100 643**	**1 861 711**	**1 293**	**3 335**	**10 111 574**

3.2 La qualité de l'eau

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

		La Nive	La Barre Pontos	Total
Nombre d'ANALYSES ARS	Physico chimiques	4 432	1 672	6 104
	Bactériologiques	181	61	242
Nombre d'ANALYSES SUEZ	Physico chimiques	708	291	999
	Bactériologiques	182	66	248
Nombre TOTAL d'ANALYSES		**5 503**	**2 090**	**7 593**
Conformité aux limites de qualité		**100%**	**100%**	**100%**
Conformité aux références de qualité		**99,69%**	**100%**	**99,83%**

3.2.1 Le contrôle de la qualité de l'eau

"L'Eau consommée doit être propre à la consommation".
(extrait du Code de la Santé Publique)

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

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

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

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

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

- **Le contrôle sanitaire, officiel et légal** exercé par le Préfet via l'ARS (Agence Régionale de Santé). Des prélèvements sont effectués sur tous les sites de production et en plusieurs points du réseau de distribution. Leurs analyses permettent de vérifier les qualités physique, chimique, organoleptique et bactériologique de l'eau, ainsi que la conformité des installations de production, de stockage et de distribution. Les données de ce contrôle permettent à l'administration d'établir le bilan annuel de la qualité de l'eau produite et distribuée. Celui-ci

est adressé, associé à une facture, à tous les clients du service. La fréquence du contrôle sanitaire ainsi que les paramètres à analyser sont fixés par les arrêtés du 11 janvier 2007 et du 21 janvier 2010. Quelques ajustements ont eu lieu depuis, comme dans les arrêtés du 24 décembre 2015 (sur le contenu des analyses types) et celui du 4 août 2017 (principalement pour le déclassement du baryum de « limite de qualité » en « référence de qualité ».

- **La surveillance de l'exploitant permet** de s'assurer de respecter à tout moment les exigences de qualité de l'eau produite et distribuée. Les contrôles sont effectués à la sortie des usines mais aussi sur le parcours de l'eau jusqu'au compteur de l'abonné.

3.2.2 Le plan vigipirate

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

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

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

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

3.2.3 La ressource

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

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

Usine de la Nive :

Statistiques sur la conformité en ressource							
		Bulletin			Paramètre		
Contrôle	Analyse	Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	12	0	100,00%	37	0	100,00%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	12	0	100,00%	2 950	0	100,00%
Surveillance	Microbiologique	26	1	96,15%	54	1	98,15%
Surveillance	Physico-chimique	72	0	100,00%	180	0	100,00%

Usines de la Barre et Pontots :

Statistiques sur la conformité en ressource							
Contrôle	Analyse	Bulletin			Paramètre		
		Global	Non conforme	% Conformité	Global	Non conforme	% Conformité
Contrôle sanitaire	Microbiologique	2	0	100,00%	6	0	100,00%
Contrôle sanitaire	Physico-chimique	2	0	100,00%	428	0	100,00%
Surveillance	Microbiologique	9	0	100,00%	21	0	100,00%
Surveillance	Physico-chimique	20	0	100,00%	141	0	100,00%

3.2.4 La production

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

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

Usine de la Nive :

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production											
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nb	Nb HR	% Référence	Nb NC	% Conformité	Nb	Nb HR	% Référence	Nb NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	24	3	87,50%	0	100,00%	28	0	100,00%	0	100,00%
Bulletin	Physico-chimique	24	2	91,67%	0	100,00%	75	0	100,00%	0	100,00%
Paramètre	Microbiologique	144	3	97,92%	0	100,00%	128	0	100,00%	0	100,00%
Paramètre	Physico-chimique	1 482	2	99,87%	0	100,00%	528	0	100,00%	0	100,00%

Usines de la Barre et Pontots :

Statistiques sur les références de qualité et la conformité en production												
Type	Analyses	Contrôle sanitaire					Surveillance				
		Nb	Nb HR	% Référence	Nb NC	% Conformité	Nb	Nb HR	% Référence	Nb NC	% Conformité
Bulletin	Microbiologique	11	0	100,00%	0	100,00%	9	0	100,00%	0	100,00%
Bulletin	Physico-chimique	11	0	100,00%	0	100,00%	18	0	100,00%	0	100,00%
Paramètre	Microbiologique	55	0	100,00%	0	100,00%	45	0	100,00%	0	100,00%
Paramètre	Physico-chimique	1 244	0	100,00%	0	100,00%	150	0	100,00%	0	100,00%

- **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
ANGLET	Contrôle sanitaire	Hors référence	08/01/2018	SORTIE DE STATION LA NIVE - PETIT LABORATOIRE USINE	GERMES SULFITO-REDUCTEURS	1	nombre/ 100 ml	=0	
ANGLET	Contrôle sanitaire	Hors référence	22/01/2018	SORTIE DE STATION LA NIVE - PETIT LABORATOIRE USINE	CONDUCTIVITE A 25°C	195	µS/cm	>=200	<=1110
ANGLET	Contrôle sanitaire	Hors référence	19/02/2018	SORTIE DE STATION LA NIVE - PETIT LABORATOIRE USINE	TURBIDITE	1	NTU	<=,5	
ANGLET	Contrôle sanitaire	Hors référence	14/05/2018	SORTIE DE STATION LA NIVE - PETIT LABORATOIRE USINE	GERMES SULFITO-REDUCTEURS	2	nombre/ 100 ml	=0	
ANGLET	Contrôle sanitaire	Hors référence	23/08/2018	SORTIE DE STATION LA NIVE - PETIT LABORATOIRE USINE	GERMES SULFITO-REDUCTEURS	1	nombre/ 100 ml	=0	

En 2018, nous avons relevé 3 dépassements de références de qualité sur le paramètre « Germes sulfito réducteurs » sur 50 analyses réalisées (sur l'eau traitée). Ce paramètre est sous surveillance renforcée.

Le dépassement de turbidité constaté le 19/02/2018 à l'occasion d'un contrôle sanitaire n'a pas été confirmé par les analyses internes et les mesures de turbidité sur l'eau décantée et l'eau filtrée.

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

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

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	35	0	100%
Physico-chimique	35	0	100%

L'usine de la Nive distribue une eau moyennement minéralisée, peu calcaire, la dureté (calcium + magnésium) moyenne est d'environ 9,9 ° F avec une valeur minimum de 6,8 °F et maximum de 13,5 °F sur l'année 2018.
L'eau fournie par l'usine de la Nive est une eau à pH en moyenne de 8,1 (avec une valeur minimum de 7,3 et maximum de 8,8) et un titre alcalimétrique complet moyen d'environ 9,2°F (avec une valeur maximum de 12,2°F).

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

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

Un suivi de la présence de bromures dans l'eau brute et des bromates dans l'eau traitée est maintenu.

Bromates :

Un suivi de la présence de bromures dans l'eau brute et des bromates dans l'eau traitée par l'usine de la Nive est mis en œuvre.
Toutes les mesures réalisées en 2018 sur le paramètre Bromates, soit 54 prélèvements, ne révèlent aucune présence détectable de bromates dans l'eau traitée (pour rappel la limite de qualité est de 10 µg/litre)

Aluminium :
Concernant l'aluminium, paramètre « sensible », l''eau « sortie usine » est bien en dessous de la référence de qualité qui est de 0,2mg/l.

Eau brute 36 analyses

ALUMINIUM (mg/l)	Moyenne	0,06
	Maximum	0,58
	Minimum	0

Eau décantée 24 analyses

ALUMINIUM (mg/l)	Moyenne	0,14
	Maximum	0,26
	Minimum	0,06

Eau traitée 29 analyses

ALUMINIUM (mg/l)	Moyenne	0,04
	Maximum	0,08
	Minimum	0,02

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

Une surveillance de la qualité de l'eau délivrée par l'usine d'Ondres est mise en place conformément aux dispositions contractuelles.
Tous les paramètres mesurés sont conformes tant sur le plan bactériologique que physicochimique.

Nombre paramètres analysés	Microbiologie	Physico-chimie	Total général
29-janv	6	24	30
16-avr	5	24	29
24-sept	5	24	29
12-nov	5	23	28
Total général	**21**	**95**	**116**

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.

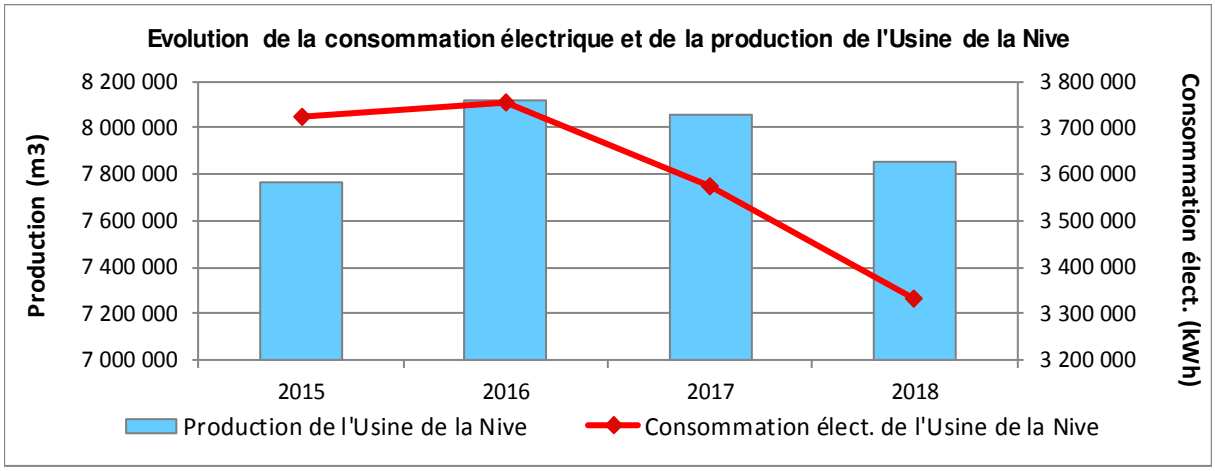
3.3.1 La consommation électrique

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

La consommation d'énergie électrique relevée (kWh)

Commune	Site	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
ANGLET	Forage des Pontôts				37 593	0,0%
ANGLET	Forage F10 bis La Barre				24 656	0,0%
ANGLET	Forage F5 La Barre				1 860	0,0%
ANGLET	Usine de la Barre				111 148	0,0%
ANGLET	Usine de la Nive	3 724 078	3 753 007	3 574 436	3 331 438	- 6,8%
USTARITZ	Exhaure de la Nive	862 091	885 264	855 763	861 689	0,7%
Total		4 586 169	4 638 271	4 430 199	4 368 384	- 1,4%

Les données sur les sites de la Barre et des Pontots ne sont mentionnées qu'en 2018.



En 2018, la diminution de la consommation électrique (-6,8% par rapport en 2017) est plus importante que la diminution de volumes produits (-2,5%). En effet, le ratio Wh/m3 produit continue de s'améliorer.

Le détail mensuel pour l'année 2018 des consommations d'énergie de l'Exhaure de la Nive et des sites de production est présenté ci-dessous :

Détail de la consommation d'énergie en 2018 (kWh)				
Mois	**Exhaure de la Nive**	**Usine de la Nive**	**Forage des Pontôts**	**Usine de la Barre**
JANVIER	52 532	227 370	918	3 440
FÉVRIER	55 716	230 177	1 397	4 826
MARS	58 608	249 194	1 179	3 525
AVRIL	60 616	254 390	1 598	3 153
MAI	70 253	299 207	2 417	3 520
JUIN	74 552	294 352	3 368	9 081
JUILLET	104 047	378 598	3 507	17 354
AOÛT	112 074	369 623	7 113	17 472
SEPTEMBRE	74 656	283 124	7 173	12 899
OCTOBRE	70 256	273 451	8 118	9 968
NOVEMBRE	64 291	247 536	71	16 792
DÉCEMBRE	64 088	224 416	734	9 118
Total	861 689	3 331 438	37 593	111 148

3.3.2 La consommation de produits de traitement

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

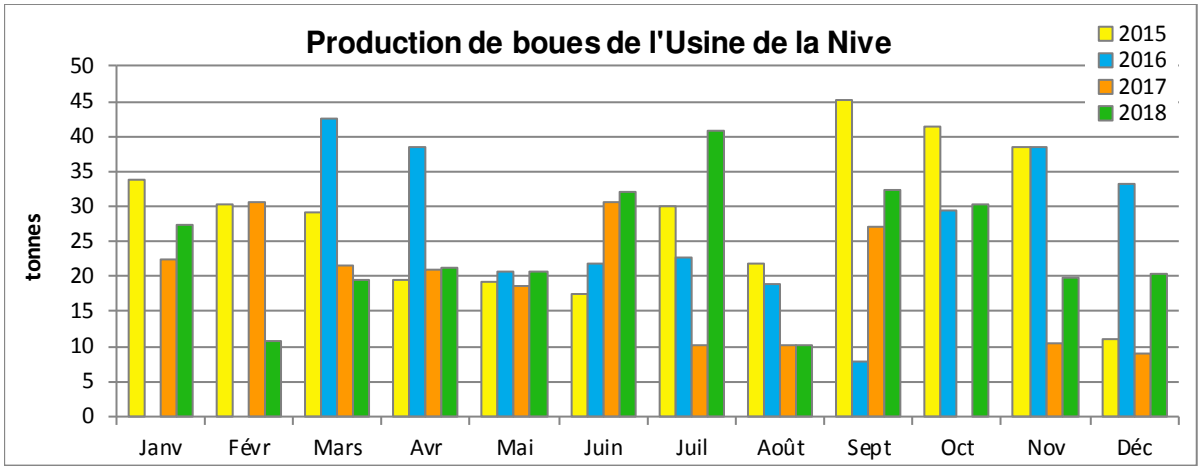
La consommation de produits de traitement (kg)					
Site	**Réactifs**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Usine de la Nive (traitement de l'eau)	Coagulant / Floculant	228 022	244 574	231 590	291 070
	Soude	211 660	195 980	212 000	227 380
	Chlore	5 635	5 635	5 439	4 704
	Charbon actif	969	671	160	1 980
	Chaux	8 280	12 940	8 000	2 060
	CO2	73 085	54 986	61 146	70 130
Usine de la Nive (traitement des boues)	Chaux	49 220	38 740	42 680	52 980
	Polymères	875	925	800	775
Forage des Pontôts	Javel	-	-	-	98
Usine de la Barre	Chlore	-	-	-	984

Les modifications des consommations sont liées soit à la production, soit à la qualité de la ressource. Les pluies ont été plus importantes au cours du 1er semestre 2018, d'où une augmentation des consommations de coagulant.

Les données sur les sites de la Barre et des Pontots ne sont mentionnées qu'en 2018.

L'évolution de la production de boues de l'Usine de la Nive de ces 4 dernières années est la suivante :

Production de boues de l'Usine de la Nive (tonnes)					
	2015	2016	2017	2018	N/N-1 (%)
JANVIER	33,90	0,00	22,48	27,42	22,0%
FÉVRIER	30,38	0,00	30,60	10,64	- 65,2%
MARS	29,26	42,54	21,66	19,44	- 10,2%
AVRIL	19,60	38,48	21,02	21,10	0,4%
MAI	19,30	20,58	18,66	20,70	10,9%
JUIN	17,32	21,82	30,54	31,90	4,5%
JUILLET	30,06	22,82	10,16	40,68	300,4%
AOÛT	21,94	18,94	10,08	10,20	1,2%
SEPTEMBRE	45,20	7,86	27,02	32,18	19,1%
OCTOBRE	41,48	29,32	0,00	30,22	0,0%
NOVEMBRE	38,32	38,36	10,38	19,92	91,9%
DÉCEMBRE	11,04	33,30	8,86	20,30	129,1%
Total	337,80	274,02	211,46	284,70	34,6%



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

3.3.3 Le nettoyage des réservoirs

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

Détail des nettoyages des bâches et réservoirs sur les installations			
Ouvrages de l'usine de la Nive	**Nombre**	**Volume (m^3)**	**Date réalisation**
Bâche rectangulaire	1	2 500	13/12/2018
Bâche circulaire	1	2 500	26/02/2018
Bâche ultrafiltration	1	60+30	18/02/2018
Réservoir 1 - 28000	1	8 500	04/04/2018
Réservoir 2 - 28000	1	12 500	18/06/2018
Réservoir 3 - 28000	1	7 000	25/10/2018
Décanteur Nive 3	1	625	30/11/2018
Décanteur Nive 2	1	600	25/09/2018
Décanteur Nive 1	1	600	15-16/03/2018
Ouvrages de l'usine de la Barre	**Nombre**	**Volume (m^3)**	**Date réalisation**
Lavage bâche déferrisation	1		17/12/2018
Lavage bâche eau traitée	1		18/12/2018

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

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

3.3.4 Les autres interventions sur les installations

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

Les autres interventions sur les installations					
Commune	**Site**	**Tâches d'exploitation**	**Tâches de maintenance préventive**	**Tâches de maintenance corrective**	**Total**
ANGLET	Aire de stockage de l'Usine de la Nive	6	-	-	6
ANGLET	Comptage Anglet Maignon	13	0	0	13
ANGLET	Comptage Pontôts Adour	13	0	2	15
ANGLET	Forage des Pontôts	110	5	6	121
ANGLET	Forage F10 bis La Barre	26	2	1	29
ANGLET	Forage F5 La Barre	25	2	1	28
ANGLET	Forage F7 bis La Barre	24	2	1	27

Les autres interventions sur les installations					
Commune	**Site**	**Tâches d'exploitation**	**Tâches de maintenance préventive**	**Tâches de maintenance corrective**	**Total**
ANGLET	Usine de la Barre	95	10	19	124
ANGLET	Usine de la Nive	1 761	70	140	1 971
BAYONNE	Comptage Bayonne - Les Pontôts	13	0	0	13
ONDRES	Comptage d'achat d'eau Usine d'Ondres	12	0	0	12
TARNOS	Comptage Tarnos - Laharie	29	-	2	31
USTARITZ	Exhaure de la Nive	255	33	33	321

Les principales opérations engagées en 2018 sont :

Travaux réalisés sur l'USINE DE LA NIVE	
Date	**Actions**
Janvier	Contrôle des groupes électrogène du chantier pour continuité de fonctionnement de l'usine.
	Remplacement pompe vide cave par une pompe avec flotteur intégré suite à plusieurs inondations.
Février	Déblocage de l'électro frein du dégrilleur.
	Changement du moteur du compresseur des ozoneurs.
	Réparation des fuites de gasoil sur les durites du groupe électrogène.
Mars	Renouvellement des afficheurs des bâches circulaire et rectangulaire.
	Raccordement du CAP sur l'eau de l'usine.
	Remplacement moteur groupe hydraulique du filtre presse.
Mai	Mise en place d'une alimentation permanente pour les chaufferettes au niveau de l'injection de soude.
Juin	Casse du PE 32 de dilution de la chloration, isolement et réparation.
	Dépannage filtre 4 problème de niveau, changement du séparateur galvanique.
Juillet	Arrêt usine pendant la crue du 16 juillet.
	Dépannage de la centrale d'anti-intrusion.
	Dépannage de l'inverseur de bouteille de chlore.
Août	Changement du réducteur de pression de l'alimentation du turbidimètre d'eau traitée.
	Changement du distributeur d'air des filtres 9, 10 et 11.
	Remplacement de la sonde de niveau du filtre 2.
	Contrôle du graissage des pompes de Biarritz et Curutchet.
Octobre	Nettoyage du bac de mélange local boue et débouchage des canalisations par hydro cureur.
	Remplacement de quatre mètres de canalisation en PE suite à une fuite sous le bâtiment ozoneur.
Novembre	Dépannage du compresseur des filtres.

Travaux réalisés sur l'USINE DE LA NIVE	
Date	**Actions**
	Modifications et essais d'automatisme, traitement et refoulement.
	Déblocage et réparation de la serrure du local four à destruction d'ozone.
Décembre	Démontage, débouchage, nettoyage et remise en service des canalisations et pompes d'injection de lessive de soude.
	Suite des essais d'automatisme sur le refoulement.

Renouvellement de la pompe 1 de refoulement de l'Exhaure

Comme la pompe 2 précédemment renouvelée, la pompe 1 a été renouvelée en tenant compte de l'utilisation et des points de fonctionnement afin d'améliorer le rendement énergétique et être la majorité du temps dans de bonnes conditions de fonctionnement.

Pompe 1 de refoulement à l'Exhaure de la Nive

Remplacement des vannes et clapets sur les pompes de refoulement de Biarritz et Anglet

Les trois vannes et clapets sur le refoulement des pompes de Biarritz.et Anglet ont été renouvelés

Vanne et clapet pompe 1 Biarritz/Anglet

Réhabilitation des cinq ouvrages de franchissement de la canalisation d'eau brute.

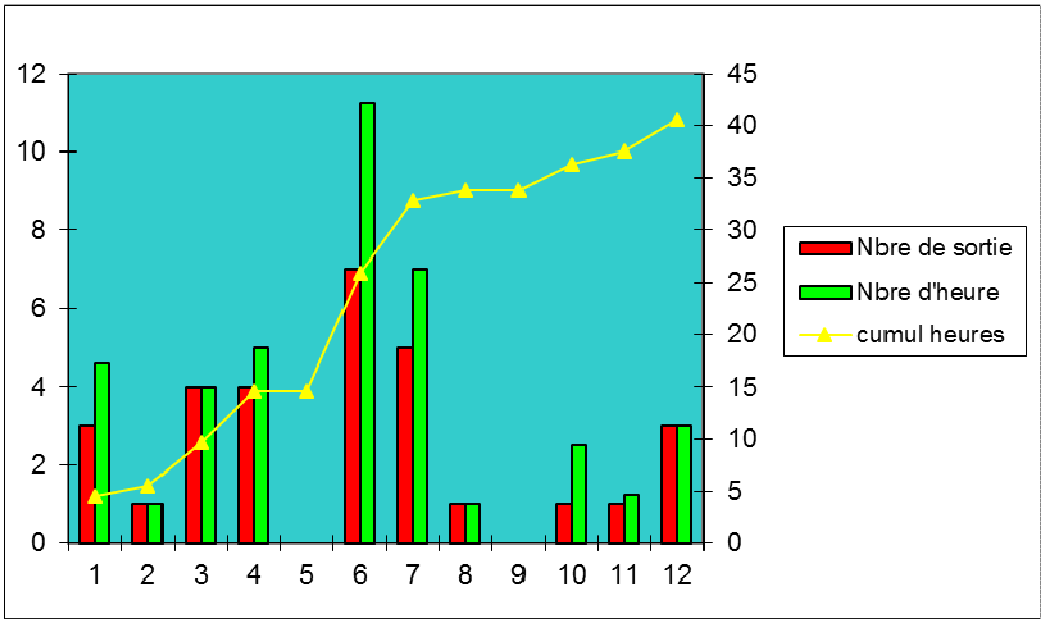
Ouvrage de franchissement N° 3

Interventions en astreinte USINE DE LA NIVE

Suivi des heures d'astreinte 2018

	Nombre de sorties	Nombre d'heures	Taux de gravité (1)
Janvier	3	4,6	1,53
Février	1	1	1
Mars	4	4	1
Avril	4	5	1,25
Mai	0	0	0
Juin	7	11,25	1,61
Juillet	5	7	1,4
Août	1	1	1
Septembre	0	0	0
Octobre	1	2,5	2,5
Novembre	1	1,25	1,25
Décembre	3	3	1

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



EXHAURE DE LA NIVE

Travaux réalisés à l'EXHAURE DE LA NIVE	
Date	**Actions**
Janvier	Resserrage armoire électrique suite à plusieurs pannes sur le circuit de commande 24 V.
	Changement contact galette pour bon fonctionnement de la pompe de refoulement.
Mai	Pollution de la ressource le 5 mai (pas d'incidence sur la production).

Travaux réalisés à l'EXHAURE DE LA NIVE	
Date	**Actions**
Juin	Défaut de communication, Arrêt pompage sur site.
	Crue du 12 et 13 juin.
	Dépannage du dégrilleur et remplacement de la barre PTFE du râteau.
Juillet	Dégradation de la ressource suite aux fortes pluies du 16 juillet.
Novembre	Travaux de mise en place du détecteur biologique.
Décembre	5 décembre : Pollution à l'hydrocarbure, Arrêt pompage et remise en service après contrôle et accord de l'ARS.

- **Contrôles :**
  - Analyses vibratoires sur tous les groupes de pompage.
  - Contrôle thermique des armoires électriques par infrarouge ;
  - Contrôle par Bureau APAVE des installations électriques ;
  - Contrôle de la protection cathodique de la canalisation d'eau brute DN 700 mm.

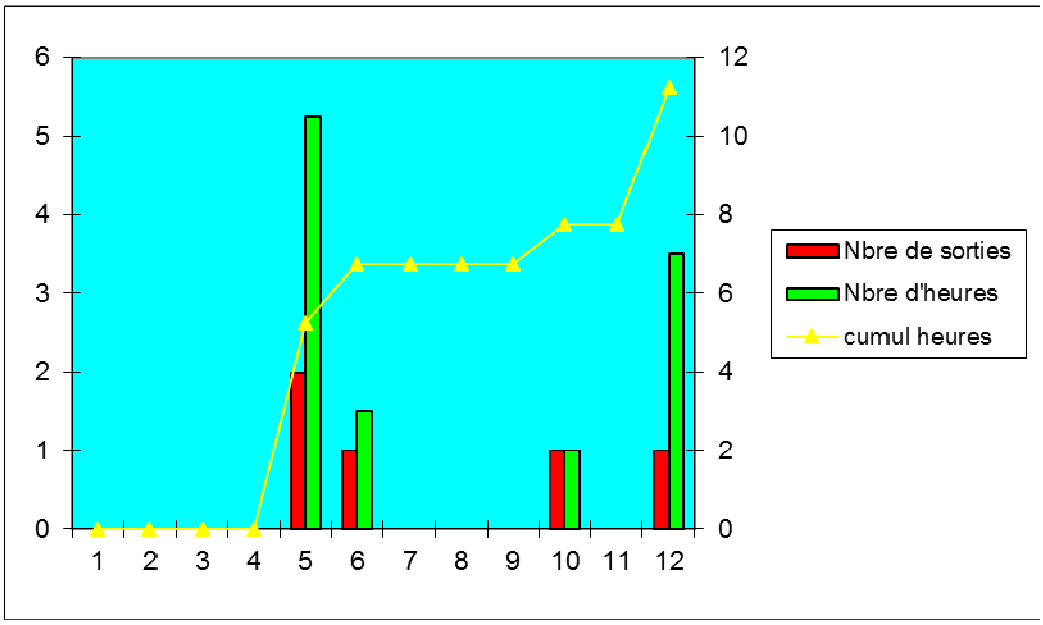
➢ **Interventions en astreinte EXHAURE DE LA NIVE**

Pas de sortie particulière en 2018

	Nombre de sorties 2016	Nombre d'heures	Taux de gravité (1)
Janvier	0	0	0
Février	0	0	0
Mars	0	0	0
Avril	0	0	0
Mai	2	5,25	2,63
Juin	1	1,5	1,5
Juillet	0	0	0
Août	0	0	0
Septembre	0	0	0
Octobre	1	1	1
Novembre	0	0	0
Décembre	1	3,5	3,5

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

.



3.4 Le bilan clientèle

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

3.4.1 ODYSSEE : notre nouveau système d'information Clientèle

SUEZ

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

- Répondre aux attentes croissantes des consommateurs et des collectivités en termes de services et de communication multi-canal (courrier, sms, mail, ...) ;
- Partager de l'information et une meilleure maitrise des données nécessaires à la satisfaction client ;
- Vous faire bénéficier d'un système modulaire et évolutif capable d'intégrer les évolutions futures des services publics d'eau et d'assainissement.

3.4.2 Le nombre d'abonnements

L'ensemble de ces données sont diffusées à titre d'information. Elles concernent le réseau de distribution de plusieurs collectivités, géré par Lyonnaise-des-Eaux, qui peut être approvisionné par d'autres ressources que l'usine de la Nive (Anglet, URA).

Clients abonnés au service de l'eau						
	2015	2016	2017	2018	Evolution N/N-1	
Biarritz	20 090	20 390	20 746	20 922	176	0,8%
Anglet	21 791	22 761	23 277	23 764	487	2%
Bidart	4 553	4 805	4 871	5 010	139	2,8%
Guéthary	1 179	1 178	1 190	1 198	8	0,7%
URA	24 397	25 258	26 042	26 853	811	3%
Bayonne	Hors contrat SUEZ					
TBOSMS	Hors contrat SUEZ					
Total	**72 010**	**74 392**	**76 126**	**77 747**	1 621	2,1%

3.4.3 La typologie des contacts clients

Bilan des appels téléphoniques, des courriers, des fax, des courriers électroniques et des déplacements des clients :

Canal de contact	Biarritz	Anglet	Bidart	Guéthary	URA
INTERNET	775	1 236	220	52	1 595
VISITEURS	1 601	1 239	253	56	582
APPELS TELEPHONIQUES	6 812	11 388	1 769	426	10 752
COURRIERS	1 337	1 462	330	91	1 561
AUTRES	1	0	0	0	6
TOTAL 2018	**10 526**	**15 325**	**2 572**	**625**	**14 490**
TOTAL 2017	8 901	10 976	2 313	578	12 377
TOTAL 2016	12 842	16 697	3 281	778	17 509
TOTAL 2015	9 951	13 161	2 661	791	14 000
TOTAL 2014	13 252	15 360	3 256	871	17 393
TOTAL 2013	13 082	13 235	2 929	735	15 110
TOTAL 2012	15 186	13 827	3 042	778	14 230

Les contacts clientèle sont communs à l'eau et l'assainissement.

3.4.4 Les principaux motifs de dossiers clients

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

Réclamations	Biarritz	Anglet	Bidart	Guéthary	URA
RECLAMATIONS GESTION CLIENTELE	**505**	**1 038**	**133**	**45**	**1 124**
RECLAMATIONS TECHNIQUES (EAU)	**280**	**246**	**60**	**17**	**478**
TOTAL 2018	**785**	**1284**	**193**	**62**	**1602**
TOTAL 2017	584	675	194	56	1 345
TOTAL 2016	877	871	207	72	1 739
TOTAL 2015	643	779	187	71	1 398
TOTAL 2014	936	1 079	256	77	1 820
TOTAL 2013	1 247	1 122	232	80	1 936
TOTAL 2012	1 585	1 253	294	128	1 814

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

Parmi les réclamations techniques, il faut souligner les principaux motifs liés aux aspects opérationnels techniques pour l'eau potable :

Libellé activité terrain	ANGLET	BIARRITZ	BIDART	GUETHARY	URA	Total
appareil fontainerie enquêter	2	3			6	11
branchement eau enquêter fuite	12	9	2	1	24	48
branchement eau ouvrir	11	7	1		7	26
compteur avec émetteur TéléR. enquêter	1	22			1	24
compteur changer pièces, réparer fuite	48	79	15	4	139	285
compteur enquêter anomalie	19	39	6	4	43	111
compteur enquêter fuite	15	15	3	2	50	85
regard compteur enquêter	1				1	2
réseau eau enquêter fuite	24	24	7	1	52	108
réseau eau enquêter pour débit, pression	60	46	15	2	102	225
réseau eau enquêter pour qualité eau	33	19	4	1	24	81
Total	**246**	**280**	**60**	**17**	**478**	**1081**

Pour 2018, les réclamations sur la qualité de l'eau sont présentées ci-dessous :

	Biarritz				Anglet				Bidart				Guéthary				URA			
	2018	2017	2016	2015	**2018**	2017	2016	2015	**2018**	**2017**	**2016**	2015	**2018**	2017	2016	2015	**2018**	2017	2016	2015
Qualité de l'eau	**6**	4	2	4	**9**	3	9	7	**1**	0	1	2	**0**	0	0	0	**5**	4	5	8
dont couleur	***4***	*0*	*2*	*0*	***8***	*1*	*7*	*3*	***1***	*0*	*0*	*0*	***0***	*0*	*0*	*0*	***2***	*0*	*4*	*3*
dont calcaire	***0***	*1*	*0*	*0*	***0***	*0*	*2*	*0*	***0***	*0*	*1*	*0*	***0***	*0*	*0*	*0*	***1***	*0*	*0*	*1*
dont chlore	***1***	*0*	*0*	*0*	***1***	*1*	*0*	*0*	***0***	*0*	*0*	*0*	***0***	*0*	*0*	*0*	***2***	*0*	*1*	*0*
dont goût	***1***	*3*	*0*	*0*	***0***	*1*	*0*	*1*	***0***	*0*	*0*	*0*	***0***	*0*	*0*	*1*	***0***	*4*	*1*	*0*

Il s'agit uniquement de réclamations de la qualité de l'eau en distribution.

3.4.5 La relation clients

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

- **RELEVE DES COMPTEURS**

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

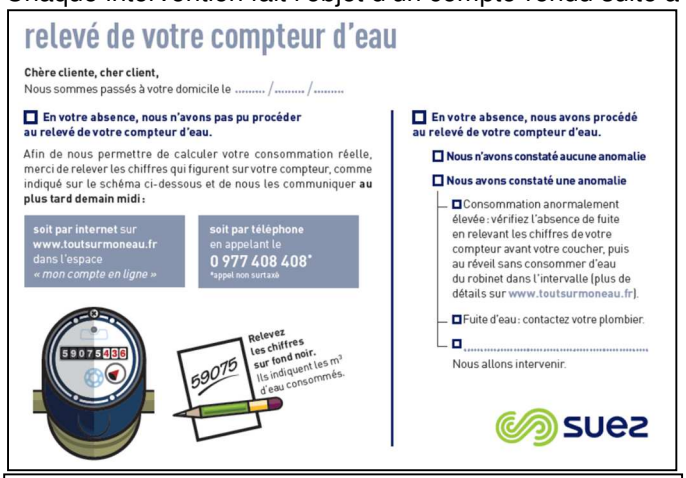
Les missions essentielles des agents effectuant la relève des compteurs, sont :

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

copyright : William Daniels

En 2018, la qualité du contact avec le releveur est jugée satisfaisante par les clients à 96 %.

La fréquence de la relève est adaptée aux différents types d'abonnés : mensuelle, trimestrielle ou encore semestrielle.
Chaque intervention fait l'objet d'un compte-rendu suite à l'intervention (carton, courrier, sms).


relevé de votre compteur d'eau

Chère cliente, cher client,
Nous sommes passés à votre domicile le ...../...../.....

☐ En votre absence, nous n'avons pas pu procéder au relevé de votre compteur d'eau.

Afin de nous permettre de calculer votre consommation réelle, merci de relever les chiffres qui figurent sur votre compteur, comme indiqué sur le schéma ci-dessous et de nous les communiquer au plus tard demain midi :

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

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

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

☐ En votre absence, nous avons procédé au relevé de votre compteur d'eau.

☐ Nous n'avons constaté aucune anomalie

☐ Nous avons constaté une anomalie

☐ Consommation anormalement élevée : vérifiez l'absence de fuite en relevant les chiffres de votre compteur avant votre coucher, puis au réveil sans consommer d'eau du robinet dans l'intervalle (plus de détails sur www.toutsurmoneau.fr).

☐ Fuite d'eau : contactez votre plombier.

☐ .....

Nous allons intervenir.

suez

relevé de votre compteur d'eau

Chère cliente, cher client,
Nous sommes passés à votre domicile le ...../...../.....

☐ En votre absence, nous n'avons pas pu procéder au relevé de votre compteur d'eau.

Afin de nous permettre de calculer votre consommation réelle, merci de relever les chiffres qui figurent sur votre compteur, comme indiqué sur le schéma ci-dessous et de nous les communiquer au plus tard demain midi :

soit par mail en envoyant la photo de votre compteur à xxxxxxxxxxx @suez.com

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

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

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

☐ En votre absence, nous avons procédé au relevé de votre compteur d'eau.

☐ Nous n'avons constaté aucune anomalie

☐ Nous avons constaté une anomalie

☐ Consommation anormalement élevée : vérifiez l'absence de fuite en relevant les chiffres de votre compteur avant votre coucher, puis au réveil sans consommer d'eau du robinet dans l'intervalle (plus de détails sur www.toutsurmoneau.fr).

☐ Fuite d'eau : contactez votre plombier.

☐ .....

Nous allons intervenir.

suez

compte rendu d'intervention

Chère cliente, cher client,
Nous sommes passés à votre domicile le ...../...../..... pour :

☐ **Poser** votre compteur

☐ **Ouvrir** votre branchement

☐ **Relever** votre compteur

☐ **Poser ou maintenir** le système de télérelève de votre compteur

☐ **Fermer** votre branchement suite à votre demande

☐ **Retirer** votre compteur

☐ **Remplacer** votre compteur

INDEX ANCIEN COMPTEUR

INDEX NOUVEAU COMPTEUR

☐ **Autre :**

REFERENCE CLIENT

☐ Nous n'avons pas constaté d'anomalie

☐ Nous avons constaté une anomalie

☐ Vous n'êtes **pas abonné(e)** à nos services. Merci de bien vouloir nous contacter sous 48 h pour régulariser votre situation.

☐ Il y a une **fuite d'eau.** Nous vous conseillons d'appeler votre plombier.

☐ Nous n'avons pas pu intervenir

.....

Merci de nous contacter pour **prendre rendez-vous.**

vous pouvez nous contacter du lundi au vendredi de 8 h à 19 h et le samedi de 8 h à 13 h au 0 977 408 408* *appel non surtaxé

suez

- **<u>UNE POLITIQUE ACTIVE DE COMMUNICATION</u>**

Nous informons les clients consommateurs, par le biais de notre site internet, www.toutsurmoneau.fr, ainsi que par des campagnes d'informations via différents média (encart envoyé avec la facture, e-mail, accueil client, réseaux sociaux…), sur les sujets suivants :

1) **Promotion des services en ligne gratuits qui facilitent la gestion de leur contrat d'eau :**
   a. Le compte en ligne
   b. L'e-facture (ou facture électronique)

c. Le suivi conso (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant)
d. Les moyens de paiement : mensualisation et prélèvement
e. La dépose d'index en ligne

2) **Information sur :**
   a. Le service de l'eau de sa commune (information sur le prix de l'eau, accès aux analyses sur la qualité de l'eau, la teneur en calcaire, les travaux à venir…) ;
   b. Les bons gestes pour maîtriser sa consommation et préserver les ressources en eau ;
   c. Les bonnes pratiques en cas de crise ou d'événements météorologiques (gel, canicule…)
   d. Le cycle de l'eau, la qualité de l'eau....

3) Information proactive sur la gestion de leur contrat d'eau par email et SMS :
   a. Alertes fuite et surconsommation (disponible uniquement pour les clients équipés d'un compteur communicant). Emission et mise à disposition de la facture d'eau
   b. Actions sur le compteur : relève, changement
   c. Echanges avec les équipes techniques : confirmation de RDV avec un technicien

4) Amélioration de la qualité relationnelle par :
   a. L'intégration de différents canaux relationnels : téléphone, email, formulaires en ligne (abonnement, dépose d'index, demande de devis travaux), tchat, courrier, réseaux sociaux.
   b. Un développement de l'assistance en ligne via un avatar ou en chattant avec un conseiller clientèle.
   c. Des informations sur la gestion des données personnelles
   d. Des enquêtes de satisfaction à chaud : post-contact, post-intervention…

> Un livret d'accueil pour les nouveaux clients

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

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

3.4.6 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

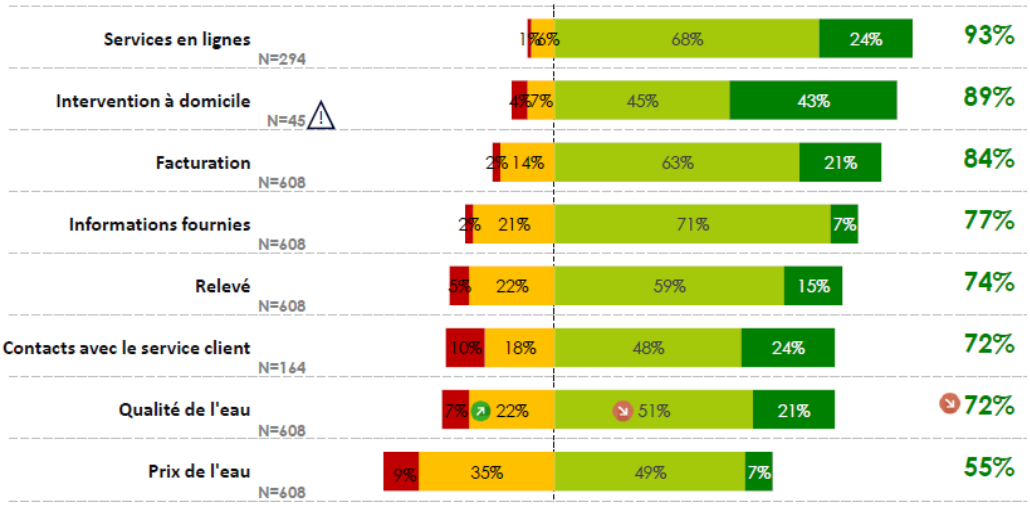
Du 25/01 au 12/02/2019, l'enquête de satisfaction a été menée par email auprès d'un panel représentatif de 608 clients directs sur les communes de la Région Nouvelle Aquitaine desservies par SUEZ.

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-dessous.

> Augmentation de la satisfaction clients :

Augmentation de la satisfaction globale sur l'ensemble des services : 77% des clients se déclarent satisfaits (76% en 2017). Les leviers forts générateurs de satisfactions sont :

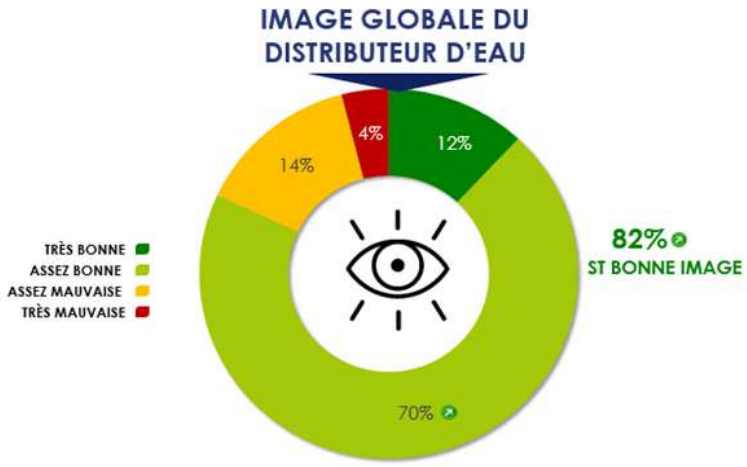
- les services en ligne : satisfaction excellente : 93% (versus 92% en 2017). Les services en lignes les plus utilisés et générant le plus de satisfaction sont : l'accès aux données personnelles et l'accès aux factures.
- les interventions à domicile : 89% des clients sont satisfaits.
- La facturation : 84% des clients sont satisfaits.



> Une image solide du fournisseur d'eau

70% 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.



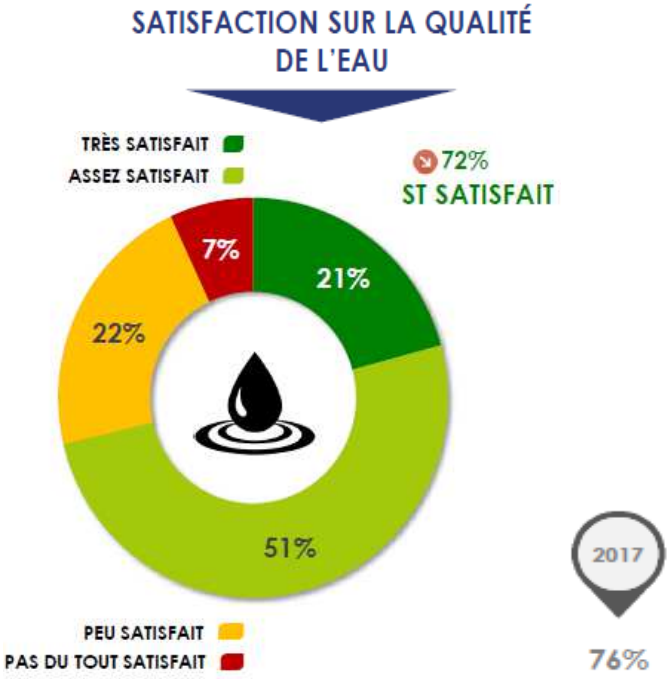
L'intention de fidélité à SUEZ est plutôt forte : 82% des clients envisageraient de rester chez leur distributeur d'eau s'ils avaient la possibilité d'en choisir un autre. Un score en hausse par rapport à l'année dernière (77% en 2017).

> Satisfaction liée à la qualité de l'eau

72% des clients se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau du robinet. Un score en 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

Les clients relevés à distance sont plus satisfaits de la relève que ceux l'étant au domicile : 72% de clients satisfaits pour la relève à domicile versus 89% de satisfaits pour le relevé à distance via compteur connecté.

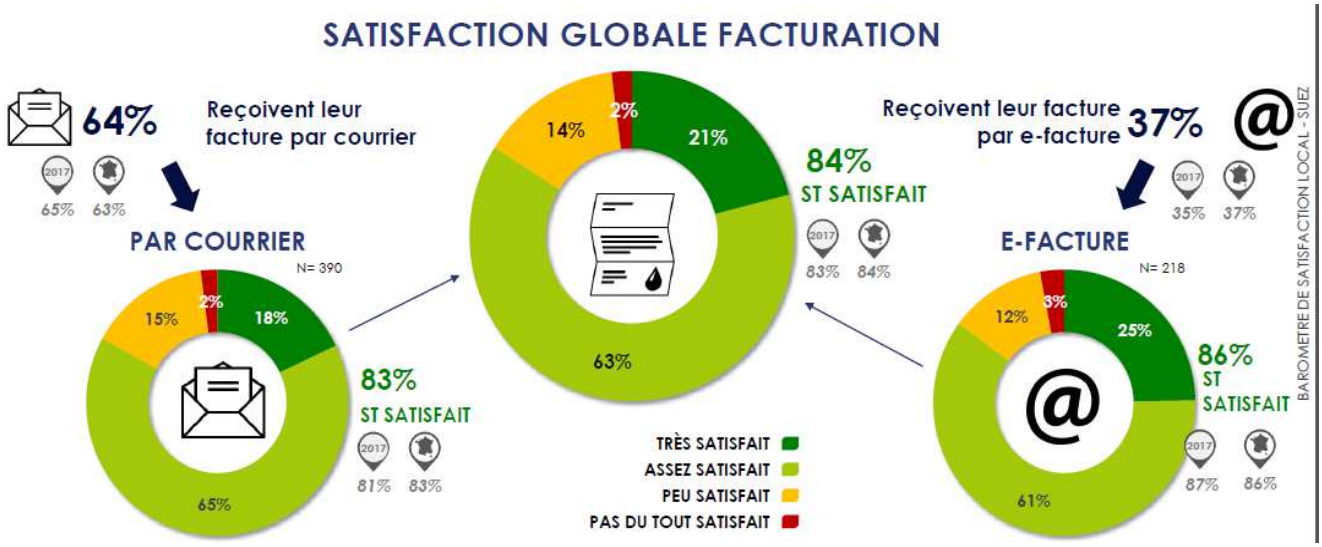
Pour ce qui est de la relève à distance, les clients apprécient la fiabilité des relevés : 86% de satisfaction.

En ce qui concerne la relève à domicile, **la qualité du contact avec le releveur est très appréciée par les clients** : 96% de satisfaction ! Un score en hausse par rapport à l'année dernière.

>Facturation

Avec 84% 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 (86% versus 83%)



3.4.7 Le prix du service de l'eau potable

Sans objet.

4 | Comptes de la délégation

4.1 Le CARE

2018	Chiffre d'affaires 2018	Volumes vendus (en M3)	Prix du M3 (en €uro)	Achats d'eau complémentaire à valoriser part EAU D'ICI charge délégataire	Achats d'eau complémentaire à valoriser part EAU D'ICI contrevaleur
Biarritz	502 673,01 €	2 461 670	0,2042 €		246 167,00 €
Anglet	640 010,99 €	3 134 236	0,2042 €		313 423,60 €
Bidart	151 633,82 €	742 575	0,2042 €	74 257,50 €	
Guéthary	20 551,30 €	100 643	0,2042 €	10 064,30 €	
URA	337 957,94 €	1 655 034	0,2042 €		165 503,40 €
Boucau Tarnos	380 161,39 €	1 861 711	0,2042 €		186 171,10 €
Bayonne facturé	30 849,92 €	151 077	0,2042 €		15 107,70 €
Saint Jean de Luz	681,01 €	3 335	0,2042 €		333,50 €
SIBVA			0,2042 €		
SIPEP - SYDEC	264,03 €	1 293	0,2042 €		129,30 €
Var. EEC	23 932,41 €		0,2042 €		
Total	**2 088 715,82 €**	**10 111 574**		**84 321,80 €**	**926 835,60 €**

Comptes de la délégation : format CEP

en euros	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
I) Recettes	1 824 000	1 848 400	1 912 530	1 928 447	1 948 523	1 952 751	2 023 200	1 992 210	2 088 716
a) Vente d'eau en gros	1 824 000	1 848 400	1 912 530	1 928 447	1 948 523	1 952 751	2 023 200	1 992 210	2 088 716
Cubages vendus en gros (en m3)	9 819 120	9 774 846	9 873 688	9 828 984	9 708 635	9 720 016	10 030 737	9 997 890	10 111 574
II) Dépenses	1 776 796	1 787 381	1 703 869	2 285 850	2 492 956	2 335 288	2 284 351	2 337 298	2 399 700
CHARGES DIRECTES									
a) Personnel d'exploitation	358 851	273 963	289 696	322 528	351 915	347 566	356 732	373 639	365 913
b) Personnel / fonctionnement 24h/	64 172	60 986	61 150	59 107	63 558	56 149	59 157	64 863	70 246
c) Energie	354 461	411 349	399 446	337 746	365 234	362 595	324 635	310 932	310 070
d) Produits de traitement et réactifs	149 000	125 223	133 266	154 471	155 027	134 258	134 333	134 916	158 224
e) Achats d'eau	2 581	5 879	677	522 684	644 714	646 363	646 594	666 156	655 275
f) Analyses externes	54 567	26 891	21 197	16 875	17 822	24 728	18 679	28 131	39 633
g) Sous-traitance liée à l'exploitatio	147 233	154 784	125 817	203 587	187 428	130 960	110 316	85 867	127 903
h) Informatique	12 021	20 289	20 990	39 025	16 641	12 432	11 708	28 960	27 955
i) Postes et télécommunications	7 157	8 059	5 541	8 724	4 894	3 094	2 401	4 766	4 737
j) Assurances	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000
k) Autres charges	101 111	90 809	103 875	84 615	110 195	51 389	57 650	76 876	60 178
l) Impôts et taxes	32 237	108 514	41 336	33 429	17 127	17 395	17 186	17 886	23 131
Sous-total charges d'exploitatior	1 285 389	1 288 746	1 204 991	1 784 789	1 936 554	1 788 928	1 741 391	1 794 993	1 845 265
CHARGES CALCULEES									
m) Charges relatives aux travaux de renouvellement (programme	240 620	244 860	250 780	254 070	306 941	309 187	312 381	309 165	316 301
n) Amortissement des biens	93 501	93 398	93 398	93 398	93 398	93 398	93 398	93 398	93 398
dont programme contractuel	*58 000*	*58 398*	*58 398*	*58 398*	58 398	58 398	58 398	58 398	58 398
dont domaine privé de l'exploitar	*35 501*	*35 000*	*35 000*	*35 000*	35 000	35 000	35 000	35 000	35 000
o) Rémunération du besoin en fonds de roulement	5 884	8 500	9 690	3 901	3 932	3 883	1 207	977	956
p) Redevance de contrôle versée au syndicat	46 000	46 200	46 200	46 200	46 200	46 200	46 200	46 200	46 200
Sous-total charges calculées	386 004	392 958	400 069	397 569	450 471	452 669	453 186	449 741	456 856
CHARGES DE STRUCTURE									
q) Services généraux	79 051	79 258	74 107	77 619	79 448	70 268	67 330	69 423	73 184
r) Veille technologique	26 350	26 419	24 702	25 873	26 483	23 423	22 443	23 141	24 395
Sous-total charges de structure	105 402	105 677	98 809	103 492	105 931	93 690	89 773	92 565	97 579
En % des charges d'exploitation	8,2%	8,2%	8,2%	8,2%	8,2%	8,2%	8,2%	8,2%	8,2%
MARGE DE L'ENTREPRISE	47 204	61 019	208 661	- 357 404	- 544 433	- 382 536	- 382 536	- 345 088	- 310 984
En % du chiffre d'affaires	2,59%	3,30%	10,91%	-18,53%	-27,94%	-19,59%	-18,91%	-17,32%	-14,89%

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

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. **Cf page suivante**

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 2018

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

en €uros	2017	2018	Ecart en %
PRODUITS	**4 160 511**	**3 972 708**	**-4,5%**
Exploitation du service	1 992 210	2 088 716	
Collectivités et autres organismes publics	2 168 076	1 883 992	
Travaux attribués à titre exclusif	0	0	
Produits accessoires	224	0	
CHARGES	**4 560 083**	**4 300 079**	**-5,7%**
Personnel	496 311	457 816	
Energie électrique	298 614	310 216	
Achats d'eau	666 156	655 275	
Produits de traitement	135 191	158 226	
Analyses	28 412	39 633	
Sous-traitance, matières et fournitures	87 234	133 766	
Impôts locaux et taxes	32 977	39 101	
Autres dépenses d'exploitation, dont :	162 590	131 729	
• télécommunication, postes et télégestion	10 315	6 395	
• engins et véhicules	19 200	25 257	
• informatique	43 634	47 297	
• assurance	6 428	9 158	
• locaux	38 838	48 399	
Frais de contrôle	46 200	46 200	
Contribution des services centraux et recherche	57 751	58 573	
Collectivités et autres organismes publics	2 168 076	1 883 992	
Charges relatives aux renouvellements			
• fonds contractuel	309 213	312 240	
Charges relatives aux investissements			
• programme contractuel	58 088	58 088	
Charges relatives aux investissements du domaine privé	13 270	15 223	
Résultat avant impôt	**-399 573**	**-327 371**	**18,1%**
RESULTAT	**-399 573**	**-327 371**	**18,1%**

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.2 Le détail des produits

Compte annuel de résultat de l'exploitation 2018

Détail des produits

en €uros	2017	2018	Ecart en %
TOTAL	**4 160 511**	**3 972 708**	**-4,5%**
Exploitation du service	1 992 210	2 088 716	4,8%
• Cession d'eau	1 992 210	2 088 716	
Collectivités et autres organismes publics	2 168 076	1 883 992	-13,1%
• Part Collectivité	1 605 018	1 330 511	
• Redevance prélèvement	563 057	553 481	
Travaux attribués à titre exclusif	0	0	0,0%
Produits accessoires	224	0	-100,0%
• Autres produits accessoires	224	0	

Conforme à la circulaire FP2E du 31 janvier 2006

4.1.3 La présentation des méthodes d'élaboration

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

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

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 2017 s'appuie sur la Région qui est l'unité de base.

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

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

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

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

II. LES PRODUITS ET LES CHARGES D'EXPLOITATION

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

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

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

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

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

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

III. LES CHARGES ECONOMIQUES CALCULEES

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

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

1. Charges relatives aux renouvellements

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Charges relatives aux investissements contractuels

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

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

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

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

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

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

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

Mis à part le « fonds contractuel », la traduction économique de ces investissements doit être assurée par des charges économiques calculées. Les valeurs, figurant au CARE, sont le résultat d'un calcul actuariel des montants investis sur la durée du contrat à partir d'un taux de financement dont la valeur est définie en 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 4,49%.

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

4. Rémunération du besoin en fonds de roulement

L'évaluation du besoin en fonds de roulement prend en compte la fréquence de facturation des clients, les délais d'encaissement des factures, et de reversement des redevances et surtaxes, la vitesse de rotation des stocks et les délais de paiement des fournisseurs. Sa rémunération est basée sur les taux court terme du marché égal à -0,36% (0,14% en position emprunteur (BFR positif) et 0% en position prêteur (BFR négatif).

IV. APUREMENT DES DEFICITS ANTERIEURS

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

V. IMPÔT SUR LES SOCIETES

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

Le calcul normatif de l'IS ne tient pas compte de la contribution additionnelle. L'IS s'entend hors effet CICE minoré dans les comptes sociaux.

Le taux applicable est de 33,33%.

VI. ANNEXES

4.2 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.

4.2.1 La situation sur les installations

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

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

Renouvellement sur les installations	
Opération	**Dépenses comptabilisées (€)**
Exhaure de la Nive-RVT-Sécurisation communication avec usine de la Nive *reliquat*	1 259,50 €
USTARITZ-Exhaure de la Nive-RVT- pompe 1 reprise *reliquat*	31 320,00 €
USTARITZ-Exhaure de la Nive-RVT-GYMNOTOX	13 267,93 €
Ouvrage de franchissement 01-RVT-Réhabilitation de l'OF 1 *reliquat*	654,86 €
Ouvrage de franchissement 02-RVT-Réhabilitation de l'OF 2 *reliquat*	13 762,65 €
Ouvrage de franchissement 03-RVT-Réhabilitation de l'OF 3 *reliquat*	-943,50 €
Ouvrage de franchissement 04-RVT-Réhabilitation de l'OF 4 *Reliquat*	-477,20 €
Ouvrage de franchissement 05-RVT-Réhabilitation de l'OF 5 *reliquat*	-66,80 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-conduite bâche circulaire vers aspiration pompes *reliquat*	473,00 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-Nourrice aspiration pompage Biarritz et Anglet *reliquat*	17 554,82 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-Vannes motorisées clapets des 3 pompes Biarritz *reliquat*	38 600,06 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-Agitateur bâche préparation boues	301,40 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-partiel compresseur d'air n°1 ozonation	2 053,04 €

ANGLET-Usine de la Nive-RVT-partiel doseur chaux filtre presse	1 499,52 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-partiel extraction air chaud salle des pompes	1 460,72 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-Analyseur chlore Eau traitée	2 549,65 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT- Anti-béliers Refoulement Anglet s*e poursuit en 2019*	31 778,77 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-Actionneur filtre 9	1 969,65 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-sécheur d'air compresseur décanteur 3	1 409,82 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-Modifications des automatismes de l'usine	14 777,81 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT-Vanne modulante chlore réservoir 28000	2 115,08 €
ANGLET-Usine de la Nive-RVT- Partiel photomètre	43,08 €
ANGLET-Forage des Pontôts-RVT-Pompe javel	646,80 €
ANGLET-Forage F5 La Barre-RVT- Conductivimètre forage	1 136,59 €
	177 147,23 €

4.3 Les investissements contractuels

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

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

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

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

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

4.3.1 Le renouvellement

- **LE SUIVI PLURIANNUEL DU RENOUVELLEMENT**

Les dépenses constatées de renouvellement sont les suivantes :

Montant en k€ Avec M.O.											
	Réalisé	**Réalisé**	**Réalisé**	**Réalisé**	**Réalisé**	**Réalisé**	**Réalisé**	**Réalisé**	**Réalisé**	**Réalisé**	Planifié
	2009	**2010**	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	2019
Eau d'Ici	**159,9**	**211,5**	**260,1**	**177,8**	**243,5**	**311,8**	**273,1**	**129,3**	**383,5**	**177,1**	125,7

Le montant prévisionnel 2019 est établi à partir des montants comptabilisés en 2017-2018 et conformément aux dispositions de l'avenant n°3 de décembre 2017 (prise en compte des montants de renouvellement et du projet RIWAMA, cf CEP annexé à l'avenant n°3).

4.3.2 Les travaux neufs

	Réalisé 2018	**Prévisionnel 2019**
Projet RIWAMA	**193,4 k€**	**59 k€**

5 | Votre délégataire

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

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

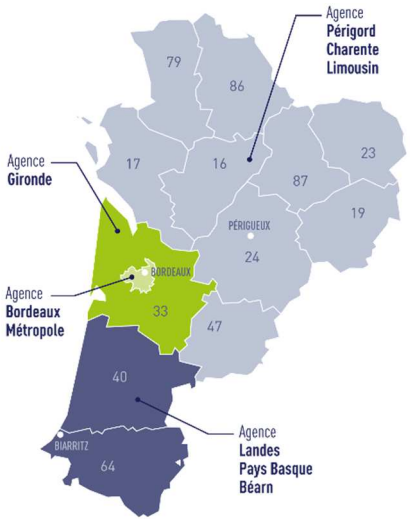
Cette partie décrit notre organisation ainsi que les moyens humains et matériels que nous mettons en œuvre dans le cadre de l'exécution du contrat.

5.1 Notre organisation

5.1.1 La Région

La Région Nouvelle Aquitaine de SUEZ est l'une des10 entités régionales de SUEZ Eau France. Elle couvre entre autres les départements de la Gironde, de la Dordogne, de la Charente et la Charente-Maritime, de la Creuse et de la Corrèze, des Pyrénées-Atlantiques et des Landes.

Depuis le 1er 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.

Forte de **1300 collaborateurs**, L'entreprise est en charge de près de **200 contrats** de délégation du service public de l'eau et de l'assainissement sur le territoire Nouvelle aquitaine.

UNE ORGANISATION TERRITORIALE DE PROXIMITE

AGENCE GIRONDE

Des moyens humains et matériels mobilisés pour un service exploitation efficace, au nord comme au sud : équipes usines et réseaux, responsables travaux, matériel et moyens exploitation.

150 collaborateurs.

53 contrats d'eau
57 contrats d'assainissement,

191 395 clients eau pour
7 285,7 km réseau eau

105 330 clients assainissement
2 147 km de réseau.

AGENCE LANDES - PAYS BASQUE - BÉARN

Basée à Biarritz et quelques points d'ancrage dans les Landes et les Pyrénées Atlantiques, elle offre à ses clients une réponse de proximité et son expertise.

180 collaborateurs

15 contrats eau
16 contrats assainissement

153 000 clients eau pour
6 000 km réseau eau

135 000 clients assainissement,
1 800 km de réseau.

AGENCE PÉRIGORD – CHARENTE – LIMOUSIN

Implantée sur la ville de Périgueux et quelques points d'ancrage en Charente et en Charente Maritime, l'agence assure un service suivi à proximité des installations de ses clients

53 collaborateurs.

20 contrats eau
17 contrats assainissement.

69 176 clients eau pour
4 548,1 km réseau eau

56 275 clients assainissement
726,5 km de réseau.

AGENCE BORDEAUX-MÉTROPOLE

SUEZ et sa filiale, la Société de Gestion de l'Assainissement de la Cub, disposent d'une organisation et de moyens techniques spécifiques pour répondre aux deux enjeux de l'eau et de l'assainissement : fournir une eau de qualité 24h/24, protéger l'environnement en assurant le traitement des eaux usées et gérer les eaux pluviales urbaines.
Certifié ISO 9001, OSHAS 18001, ISO 140001

770 collaborateurs.

273749 clients eau.
3 201 km de réseau d'eau potable (dont **54** km d'aqueducs).

281 270 clients en assainissement.
4 246 km de réseau de collecte.

1 300 collaborateurs répartis dans :

- 4 Agences territoriales : Gironde, Périgord Périgord Limousin Charente, Landes Pays Basque et Bordeaux Métropole
- l'Agence clientèle
- la Direction et des services supports,
- le Laboratoire régional,
- le LyRE, centre de recherche et d'innovation situé au cœur du campus bordelais.

DES MOYENS INTEGRES

Les services " support " :

expertise en eau potable et assainissement, gestion du patrimoine, prévention des risques et Management de la Qualité, communication, informatique, approvisionnement, ressources humaines… ils font bénéficier de leurs compétences l'ensemble de nos collectivités clientes

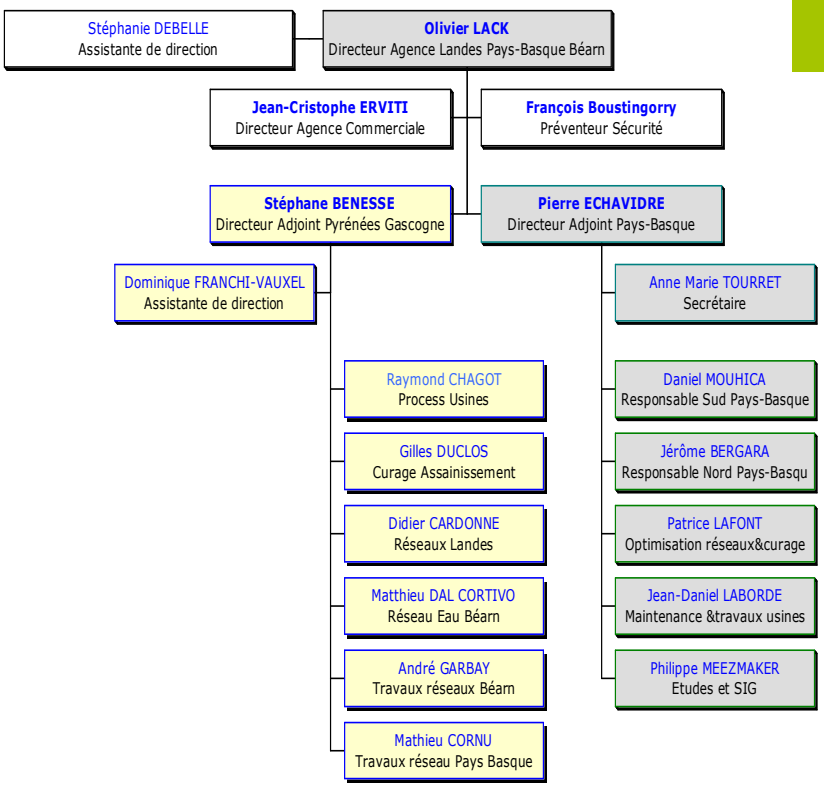
5.1.2 Nos implantations

L'agence LANDES - PAYS BASQUE - BÉARN, implantée à Biarritz, emploie 180 hommes et femmes de notre région au service de votre collectivité. Répartis sur les départements 40 et 64, à proximité immédiate de vos installations, ils sont disponibles 24h/24 et 7j/7.

DES MOYENS HUMAINS

Elle est composée :

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



Olivier LACK

Directeur Agence Landes-Pays-Basque-Béarn

DES MOYENS MATERIELS

1 parc de 68 véhicules d'intervention dont :

- ✓ 10 fourgons atelier ;
- ✓ 2 camions benne 6,5 tonnes ;
- ✓ 3 camions benne 13 tonnes ;
- ✓ 3 camions benne 19 tonne 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

5.1.3 Nos moyens humains

LE SECTEUR SUD PAYS-BASQUE

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

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

L'exploitation des réseaux

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

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

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

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

Le service Process Eau Pays Basque

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

Ce service est dirigé par **Michel IDIARTEGARAY**. Sa formation initiale est essentiellement basée sur l'électrotechnique. Au cours des 9 premières années passées chez SUEZ, il a occupé la fonction d'Electromécanicien Automaticien au service maintenance. Les formations lui ont permis d'acquérir de solides compétences en process qualité eau dont il a bénéficié. Depuis 1995, il est au service Process Eau Potable.

Le service Process Assainissement Sud Côte Basque

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

Le service Process Assainissement Sud Côte Basque est dirigé par **Steeve BODIN** et ses collaborateurs sont au nombre de 7. Les missions du service PROCESS sont les suivantes :

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

Le service Process Assainissement Nive

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

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

- La gestion de l'autosurveillance des systèmes d'assainissement et Maintenance préventive et curative des points de mesure sur les réseaux ERU et pluviaux ;
- Le suivi des projets sur les systèmes d'assainissement /pluvial en relation avec les exploitants, appui technique d'expertise auprès des exploitants sur le système d'assainissement ;
- L'appui technique au service Commercial (diagnostic rapide, autosurveillance réseau, rédaction d'offres…) ;

5.1.4 Nos moyens logistiques

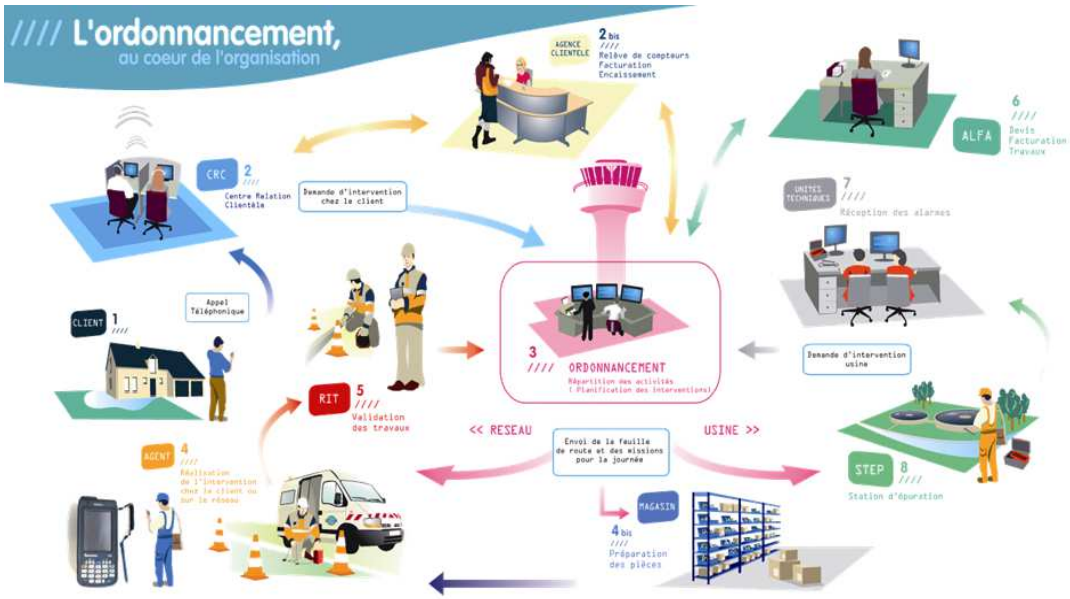
Notre organisation assure également la logistique des interventions qu'elles soient récurrentes (actions préventives ou de maintenance) ou générée par une demande ponctuelle (travaux, interventions curatives…).

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:

Cette organisation repose sur un ensemble de systèmes d'informations intégrés : télésurveillance, 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.

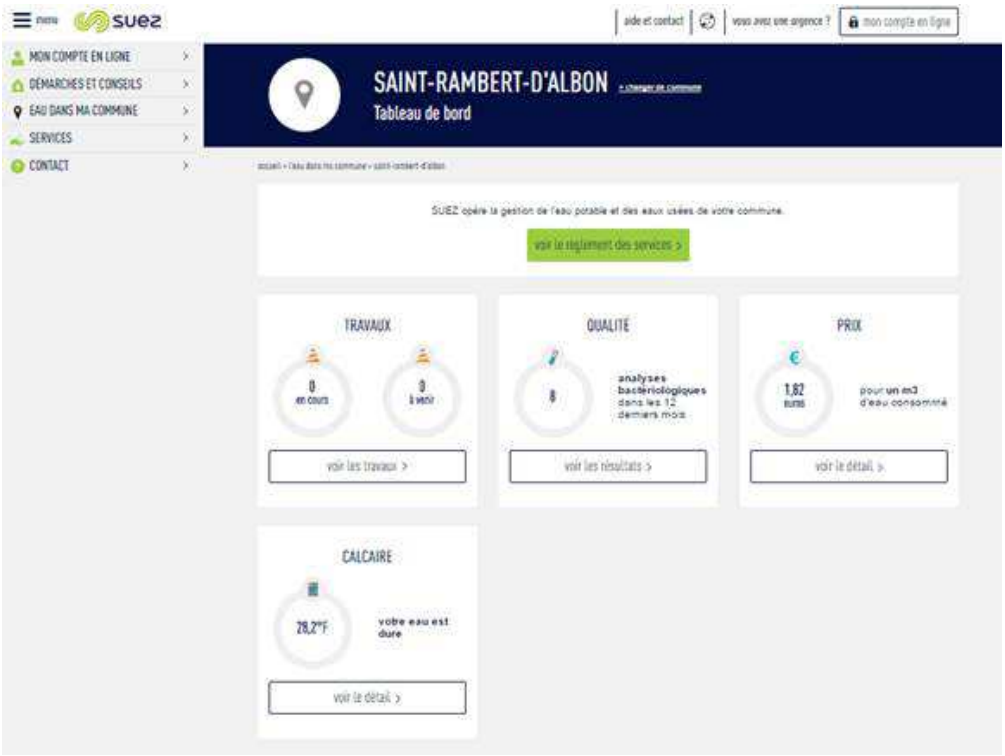
5.2 La relation clientèle

5.2.1 Le site internet et l'information client

En 2018, Le site internet www.toutsurmoneau.fr a accueilli plus de 258 356 visiteurs uniques chaque mois, soit 13% de visiteurs de plus que l'année précédente.

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

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



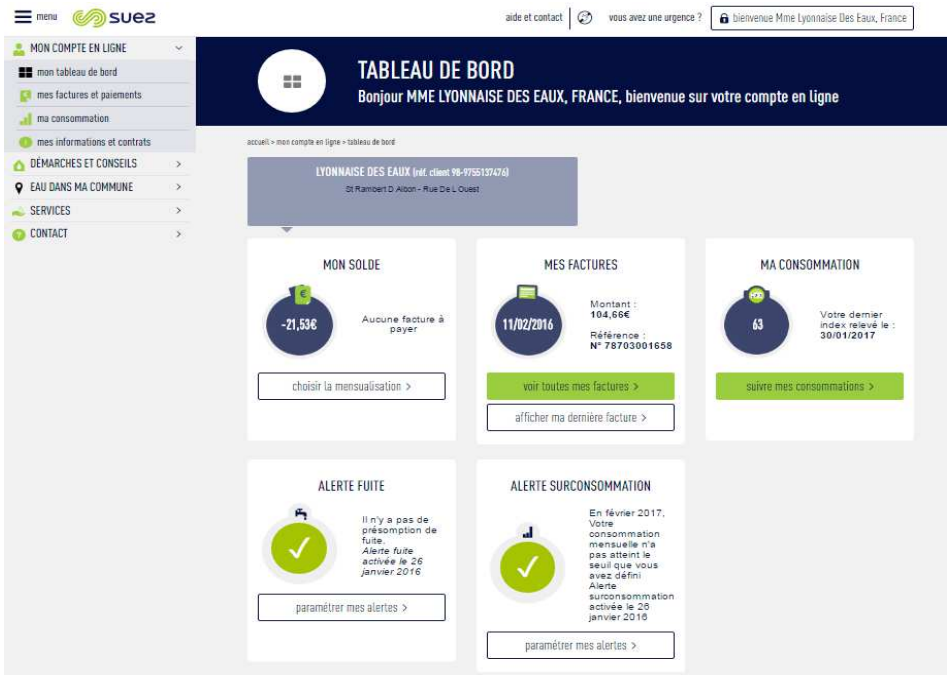
*Depuis la page **Eau dans ma commune**, le client indique le code postal de sa commune et peut ainsi tout connaître de son eau (qualité, prix, taux de calcaire) et des travaux sur le réseau (page « Eau dans ma commune » sur toutsurmoneau.fr)*

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

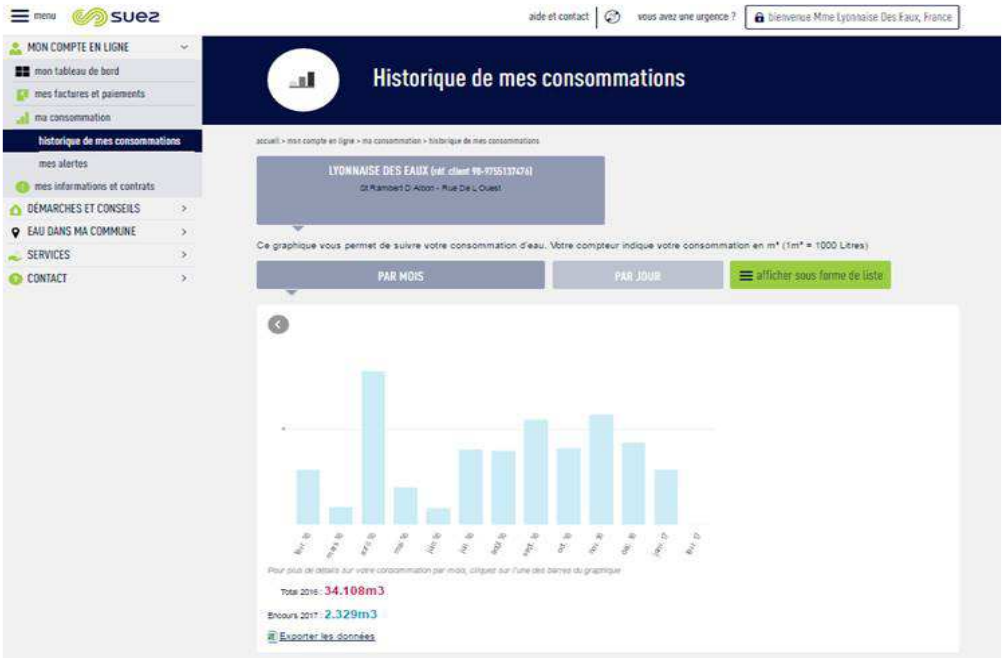
*Le client peut **estimer sa consommation annuelle d'eau** en répondant à des questions sur le simulateur de consommation en ligne (page « Estimer ma consommation » sur toutsurmoneau.fr)*

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

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



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



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

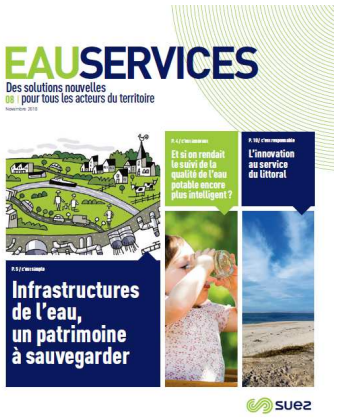
- la **réalisation en ligne** de transactions et souscriptions
  - paiement sécurisé de leur facture par Carte Bancaire,
  - dépose du relevé de compteur,
  - souscription au prélèvement automatique et à la mensualisation,
  - souscription à l'e-facture.

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

- un formulaire en ligne (abonnement et déménagement, demande de devis travaux),
- le téléphone, les coordonnées du service client étant disponibles sur le site.
- un conseiller virtuel qui répond à toutes vos questions.

En 2018, 890 842 sessions de discussion ont été amorcées avec le conseiller virtuel Olivier, soit une baisse de 10% des sessions par rapport à 2017. Il est présent en bas de chaque page du site avec un Top 3 des questions les plus posées sur la page.

> Magazines Eau Services



Eau Services, le magazine de SUEZ qui présente les solutions nouvelles à tous les acteurs du territoire : collectivités, entreprises, agriculteurs …
Diffusé dans une version papier deux fois par an, il est complété par un supplément technique pour chaque numéro, des numéros spéciaux et des newsletters digitales.
Une étude de lectorat mené en novembre 2017 a montré que Eau Service est un magazine :

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

Janvier 2018
Eau Services n°7
Sujet principal : Le potentiel de l'eau circulaire pour les collectivités

Novembre 2018
Eau Services n°8
Sujet principal : Infrastructures de l'eau, un patrimoine à sauvegarder

Newsletters Eau Services
Janvier 2018 – Le potentiel de l'eau circulaire pour les collectivités
Mars 2018 – L'eau en montagne, une gestion complexe
Avril 2018 – Comment la nature peut-elle inspirer une gestion durable de la ressource en eau ?
Mai 2018 – Le renouvellement des canalisations, un des axes d'amélioration de la performance des réseaux
Juin 2018 – Comment mieux piloter ses services eau et déchets ?
Juillet 2018 – Quel accompagnement pour obtenir le pavillon bleu, gage de qualité et d'attractivité touristique ?
Septembre 2018 – Journée de l'innovation : le patrimoine industriel à l'honneur
Octobre 2018 – Eaux usées et énergie : les citoyens contribuent à la transition énergétique des territoires
Novembre 2018 – Pollutec, le rendez-vous des acteurs de l'environnement et de l'énergie !
Décembre 2018 - Infrastructures de l'eau, un patrimoine à sauvegarder

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

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.

Lloyd's Register

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la

SUEZ Eau France

16 place de l'Iris, 92040 PARIS LA DEFENSE, France

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

ISO 9001:2015

Gilles Bassiere - Area Technical Manager

Emis par : LRQA France SAS

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

Certificat en cours : 2 Décembre 2018
Date d'expiration : 1 Décembre 2021
Numéro de certificat : 10151057

Première(s) approbation(s) :
ISO 9001 – 27 Avril 2004

Numéro(s) d'approbation : ISO 9001 – 0031252

Le Système de Management concerné :

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

NOTRE ORGANISATION

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

NOTRE OBJECTIF

Cette organisation nous permet donc de :

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

NOTRE CERTIFICATION ENERGIE ISO 50001

En 2012, SUEZ a été une des premières entreprises françaises à obtenir des certifications énergie locales dès la publication de la norme ISO 50001. Etant donnés les enjeux environnementaux et économiques, l'Entreprise a décidé fin 2014 de s'engager dans une certification nationale de l'énergie.

Cette certification permet également d'être en conformité avec les exigences de la Directive européenne sur l'efficacité énergétique.

Le périmètre de certification nationale s'accroit en vagues successives sur 3 ans 2015-2017. Fin 2017 100% du périmètre Eau France est certifié. La robustesse et la pertinence du système de management de l'énergie mis en place a ont été saluées par les auditeurs. Il repose notamment sur deux actions qui couvrent plus de 50 % de la consommation énergétique de l'Entreprise :

- Eviter le renouvellement systématique à l'identique des pompes pour en optimiser le dimensionnement et la consommation.
- Optimiser la concentration en boues activées dans les bassins biologiques des stations d'épuration et ainsi baisser la consommation d'énergie liée à l'aération des bassins.

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

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

Lloyd's Register

Certificat d'Approbation

Nous certifions que le Système de Management de la société :

SUEZ Eau France

16 place de l'Iris, 92040 PARIS LA DEFENSE, France

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

ISO 50001:2011

Gilles Bessiere - Area Technical Manager

Emis par : LRQA France SAS

au nom et pour le compte de : Lloyd's Register Quality Assurance Limited

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

Certificat en cours : 2 Décembre 2018
Date d'expiration : 20 Août 2021
Numéro de certificat : 10154487

Première(s) approbation(s) :
ISO 50001 – 2 Décembre 2015

Numéro(s) d 'approbation : ISO 50001 – 0031281

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

UKAS MANAGEMENT SYSTEM

001

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.

5.3.1 Les certifications spécifiques au contrat

Certifications ISO 14001 et 22000 : Audits et perspectives

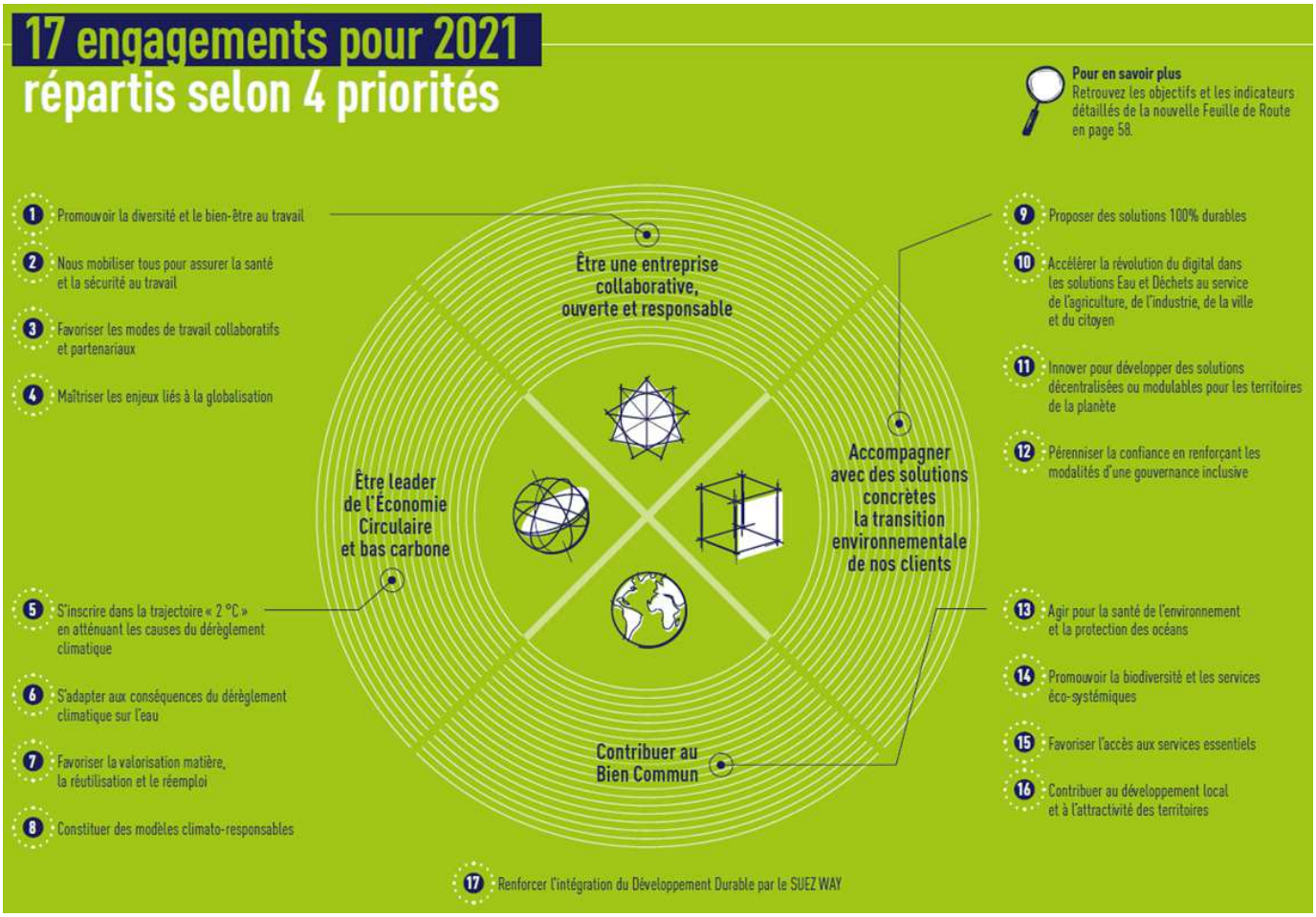
Les certificats ISO 14001 et ISO 22000 ont été renouvelés en septembre 2016 pour trois ans supplémentaires.

5.4 Notre démarche développement durable

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

Face aux pressions grandissantes sur les ressources en eau renforcées par les effets du changement climatique, SUEZ, en ligne avec les objectifs du Groupe, propose de construire, ensemble, les services de l'eau et de l'assainissement d'aujourd'hui et demain.
La politique de Développement Durable de SUEZ est fondée sur une logique d'amélioration continue et de co-construction avec les parties prenantes. Ainsi, la Feuille de Route Développement durable 2017-2021 de SUEZ[1] a été élaborée à la suite d'une large consultation interne et externe mobilisant plus de 5000 personnes. Au service de la Révolution de la Ressource, elle comprend 17 engagements opérationnels, structurés autour de 4 axes stratégiques, en lien avec les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies :

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



[1] http://feuillederoute2017-2021.suez.com

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

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

Cet objectif sera atteint grâce à des plans d'action en matière d'efficacité énergétique, de production et auto-consommation d'énergies renouvelables (cogénération, production de biogaz et biofuel, solaire et éolienne…), d'optimisation des tournées de véhicules et d'achat d'énergies vertes.
Ces engagements contribuent aux objectifs climat du Groupe SUEZ, reconnus en 2018 par l'initiative internationale Science Based Targets[2] comme alignés avec la trajectoire 2°C.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

[2] https://sciencebasedtargets.org Programme conjoint du CDP (Carbon Disclosure Project), du Global Compact (Pacte Mondial) des Nations Unies, du World Ressources Institute (WRI) et du WWF qui évalue la conformité des objectifs de réduction des émissions de GES des entreprises par rapport aux recommandations des scientifiques du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC)

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

4. Contribuer au développement local et à l'attractivité des territoires
    - Favoriser l'emploi et l'insertion professionnelle

SUEZ s'engage à favoriser l'emploi, en travaillant notamment avec des entreprises locales et en développant des partenariats avec des entrepreneurs sociaux et environnementaux.
Pour favoriser l'insertion, SUEZ est partenaire du programme « 100 chances, 100 emplois » initié par Schneider Electric. L'objectif est de faciliter l'accès à l'emploi de jeunes de 16 à 26 ans issus des quartiers sensibles, en proposant un parcours d'intégration très structuré, dont une phase de coaching dispensée par les entreprises partenaires. Les jeunes sont ainsi conseillés par des salariés en activité, en complément de l'accompagnement dont ils bénéficient par la Mission locale.
SUEZ est également partenaire de l'association Nos Quartiers ont du Talent (NQT). Véritable facilitateur d'insertion professionnelle, engagé pour l'égalité des chances, NQT pilote l'insertion professionnelle des jeunes demandeurs d'emploi diplômés de l'enseignement supérieur, âgés de moins de 30 ans, issus des quartiers prioritaires de la ville, zones de revitalisation rurales ou de milieux sociaux modestes. Il repose sur un réseau unique et novateur de cadres et de dirigeants d'entreprises expérimentés et en activité.

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

5.5 Nos offres innovantes

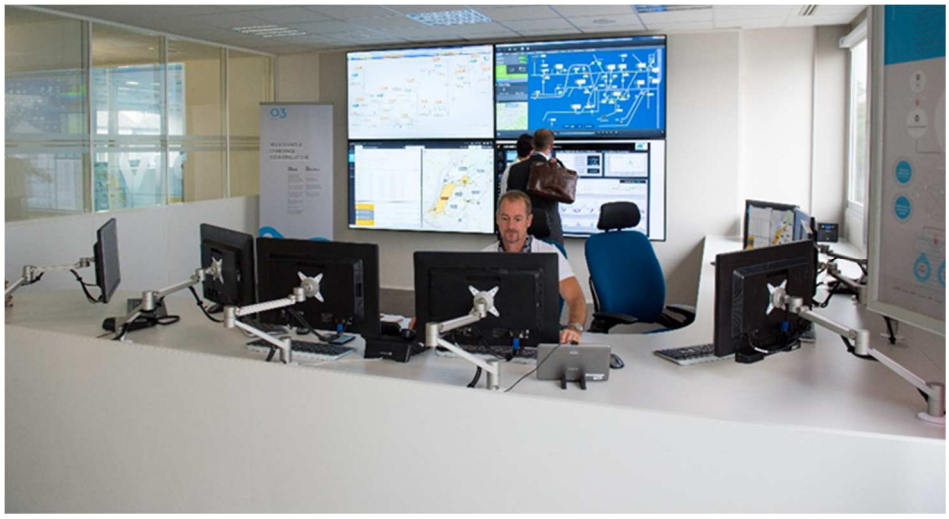
5.5.1 Notre organisation VISIO

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

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

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

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



NOS SOLUTIONS D'EXPLOITATION INNOVANTES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En 2018, SUEZ propose une solution innovante pour diagnostiquer vos infrastructures et ainsi mieux les exploiter.
VISUAL INSPECT : SUEZ met en œuvre toute son expertise associée aux nouvelles technologies (drones, caméra, tablettes...) pour vous permettre de visualiser l'état de vos canalisations et d'établir des diagnostics performants.

5.5.2 Nos nouveaux produits d'exploitation

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

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

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

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

5.6 Nos actions de communication

5.6.1 Les actions de communications pour SUEZ eau France

- Du 12 au 19 octobre 2018, SUEZ a organisé sa **première semaine de l'innovation**, des journées portes ouvertes pour rendre visible l'invisible au plus grand nombre et montrer comment ses métiers évoluent avec les technologies, le numérique et l'internet des objets. A cette occasion plus de 40 sites : centre de tri, usine d'eau potable, station d'épuration, centre de supervision … ont ouverts leurs portes. Plus de 4 000 visiteurs ont ainsi pu découvrir les coulisses de l'eau et du recyclage.

- **A l'occasion de la COP24 à Katowice en Pologne du 2 au 14 décembre** SUEZ et des experts issus de tous horizons (philosophe, économiste, anthropologue, biologiste, écrivains…) signent un Manifeste. Son objectif : Accélérer le passage d'une conception linéaire de notre économie à une conception circulaire, qui cherche à préserver, transformer et réutiliser.
  - Pour la 2e année consécutive, SUEZ a reçu le prix Momentum for Change des Nations Unies.
  - La station d'épuration de La Farfana à Santiago du Chili, 1re biofactory au monde, a été récompensée.
  - SUEZ publie sa contribution au dialogue de Talanoa pour mettre en avant l'urgence de généraliser le modèle de l'économie circulaire afin d'assurer une transition bas-carbone juste et durable. Le dialogue de Talanoa est un dialogue entre les Etats et les acteurs non-étatiques qui vise notamment à s'accorder sur un modèle de développement bas-carbone inclusif et équitable, et à informer les gouvernements des solutions climat existantes pour atteindre les objectifs de l'Accord de Paris.

- **Le salon des maires et des collectivités locales** est un salon incontournable regroupant les grands acteurs de la commande publique avec l'ensemble de leurs partenaires. Lors de la dernière édition du 20 au 22 novembre 2018, ce fut l'occasion pour SUEZ de mettre en avant son savoir-faire et ses solutions innovantes de protection de la ressource.

- **Pollutec 2018 :** Du 27 au 30 novembre 2018 SUEZ a présenté sur son stand et au cours de nombreuses conférences des solutions innovantes pour la ville et les industries de demain. Les visiteurs ont pu échanger avec les experts de SUEZ autour des thèmes : eau et assainissement ; recyclage et valorisation des déchets, ville durable, industrie, protection des océans.

- **SUEZ4océan :** En 2018 SUEZ poursuit son engagement en faveur de la préservation des océans, au travers d'actions et partenariats.

  - SUEZ, a décidé de soutenir Stéphane Le Diraison et son projet **Time for Ocean** aux côtés de Bouygues Construction et de la ville de Boulogne-Billancourt (92).
  - SUEZ, en partenariat avec **Project Rescue Océan**, a imaginé un dispositif digital de communication destiné à faire réagir les vacanciers pour protéger le littoral et plus particulièrement la Méditerranée.
  - Sur la côte Atlantique, à l'occasion du Caraïbos Lacanau Pro SUEZ a lancé une opération de sensibilisation à la protection des Océans en organisant une distribution de gourdes réutilisables. **L'opération « gourde for you »** a permis de sensibiliser le grand public, les vacanciers et les festivaliers à la protection de l'océan.

- **Jour du dépassement de la Terre** : SUEZ contribue à repousser la date. Le 1er août 2018, nous entrons dans une situation de dette écologique : notre consommation de ressources dépasse ce que la Terre peut régénérer en un an. Ce jour, appelé Jour du dépassement de la Terre, intervient chaque année de plus en plus tôt. Pourtant, réduire de 50 % notre

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

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

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

Les actualités commerciales 2018 de SUEZ en France

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

Activités Eau

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

Activités Recyclage et Valorisation

- SUEZ réinvente également le service de **propreté urbaine** pour l'attractivité des territoires aux côtés de trois grandes métropoles : Bordeaux, Marseille et Reims.

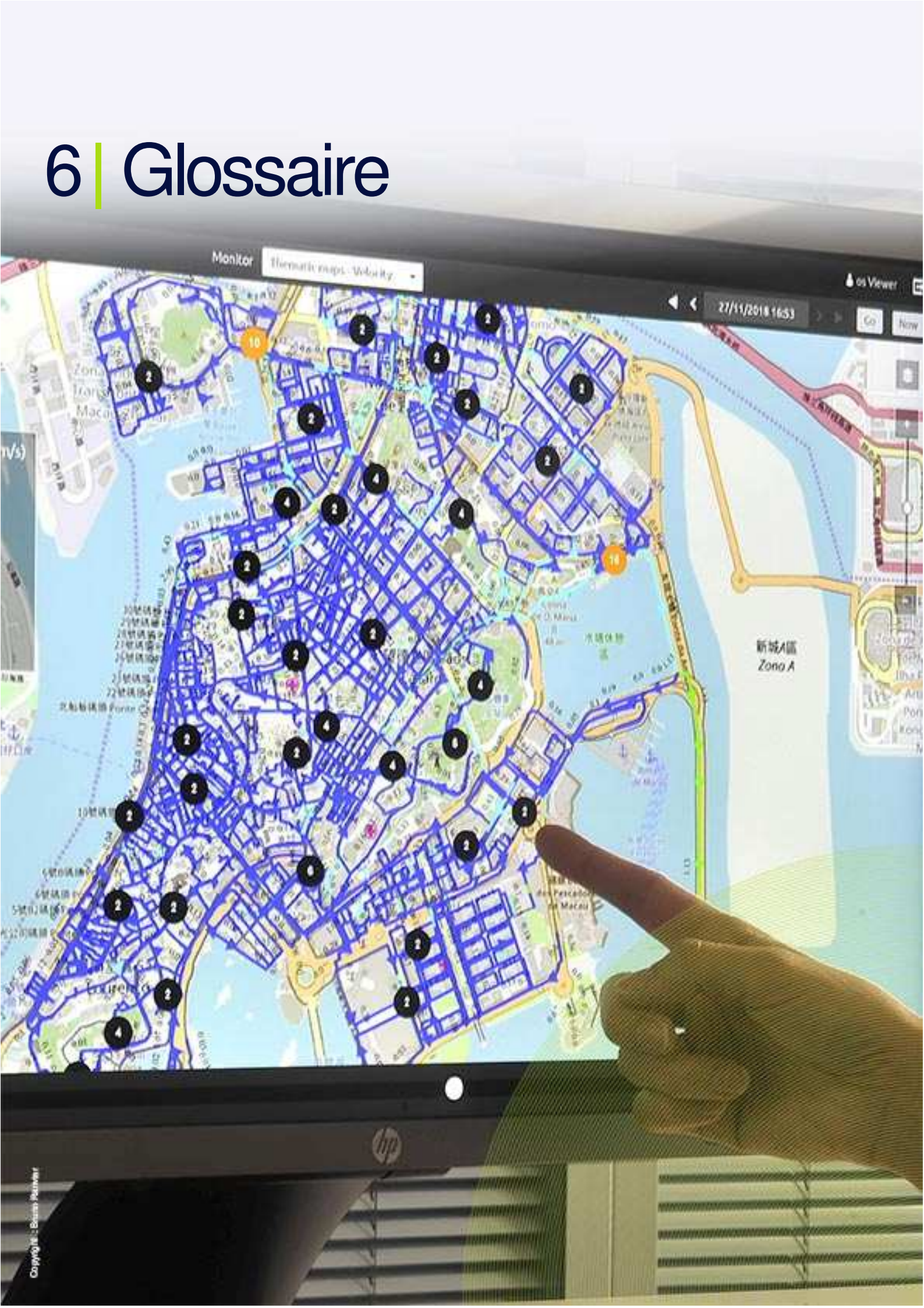
- L'accompagnement de la **Métropole Bordelaise** pour le contrat de propreté urbaine au sein de son coeur historique, quartier à la fréquentation la plus dense de la ville. Une solution sur mesure a été conçue par SUEZ, comprenant la collecte des déchets ménagers résiduels, la

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

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

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

6 | Glossaire



PRINCIPALES DÉFINITIONS

A

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

- **Abonné (ou client)**
  Personne physique ou morale ayant souscrit un abonnement auprès de l'opérateur du service public de l'eau ou de l'assainissement. L'abonné est par définition desservi par l'opérateur. Il peut être titulaire de plusieurs abonnements, sur le même service, en des lieux géographiques distincts. Les abonnés peuvent être des particuliers, des syndicats de copropriété, des collectivités pour les besoins municipaux, des entreprises (services, industries), des agriculteurs (irrigation).
  L'abonné perd sa qualité d'abonné lorsque le service est stoppé, quelle que soit sa situation vis-à-vis de la facturation (il n'est plus desservi, mais son compte peut ne pas encore être soldé).

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

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

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

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

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

B

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

C

- **Certification ISO 9001**
  Certification relative aux systèmes de gestion de la qualité de service et de la satisfaction client. Elle donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité.

- **Certification ISO 14001**
  Certification prescrivant les exigences relatives à un système de management environnemental (S.M.E.). Elle permet à un organisme de formuler une politique et des objectifs prenant en compte les exigences législatives et les informations relatives aux impacts environnementaux significatifs.

- **Clapet anti-retour**
  Équipement ne permettant la circulation de l'eau que dans un sens.

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

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

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

- **Commission départementale Solidarité Eau**
  Commission qui octroie les aides financières (aides Fonds de Solidarité Logement) aux administrés.

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

D

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

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

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

E

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

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

H

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

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

I

- **Indice linéaire de perte (ILP)**
  ILP = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/longueur du réseau/365 jours.
  L'unité est en m3/km/j)

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

L

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

M

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

N

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

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

P

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

- **Perte réelle**
  Volume d'eau perdu sur conduite de transfert, de distribution, sur branchement et réservoir.

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

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

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

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

R

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

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

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

- **Rendement**
  Rendement = (volume consommé autorisé+volume vendu en gros)/(volume produit+volume acheté en gros)
  Ou = (volume consommé avec compteur (facturé ou gratuit)+volume consommateur sans comptage+volume de service réseau+volume vendu en gros)/(volume MED+volume vendu en gros)
  L'unité est en %.
  Remarque : ce rendement, dit "IDM", peut être calculé soit en année civile, soit sur la période de relève, rapportée à 365 jours.

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

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

S

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

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

V

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

- **Vidange**
  Action de vider un réservoir ou une canalisation de son contenu.

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

- **Volume comptabilisé**
  Le volume comptabilisé résulte des relevés des appareils de comptage des abonnés et des autres usagers (services municipaux, fontaines avec compteurs, bornes incendie avec compteurs, …), qu'ils soient facturés ou non.

- **Volume consommé sans comptage (ou consommateurs sans comptage)**
  Le volume consommé sans comptage est l'estimation du volume utilisé sans comptage par des usagers connus, avec autorisation (essai de poteaux incendie, lavage voirie, espaces verts, fontaines sans compteur, chasse d'eau vers l'assainissement, manœuvre incendie).

- **Volume consommé autorisé**
  Le volume consommé autorisé est, sur le périmètre du service, la somme du volume consommé par les clients, du volume consommateurs sans comptage et du volume des eaux de service du réseau.

- **Volume exporté**
  Le volume exporté est le volume d'eau potable envoyé vers un service d'eau extérieur : vente d'eau en gros, export gratuit (vers contrat LDEF ou non).

- **Volume importé**
  Le volume importé est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).

- **Volume livré au réseau (VLAR)**
  Le volume livré au réseau est la somme du volume d'eau produit et du volume acheté en gros qui est le volume d'eau potable en provenance d'un service d'eau extérieur : achat d'eau en gros, import gratuit (de contrat LDEF ou non).

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

- **Volume produit**
  Le volume produit correspond à l'eau prélevée dans le milieu naturel auquel on soustrait les besoins usine. Ils sont comptabilisés en sortie des stations de production.

- **Volume de service production**
  Le volume de service production (ou besoins usine) correspond à l'estimation des volumes d'eau utilisés pour les besoins de la production.

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

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

- **Volume exporté en gros (ou vendus à d'autres services d'eau potable)**
  Le volume vendu en gros est le volume d'eau potable livré à un service d'eau extérieur.

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

LES INDICATEURS DES SERVICES D'EAU POTABLE

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

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

1. Indicateurs descriptifs

- **Estimation du nombre d'habitants desservis (code D101.0)**
  Le nombre d'habitants desservis correspond à la population disposant d'un accès au réseau d'eau, que cette population soit permanente ou présente une partie de l'année seulement.

- **Prix TTC du service au m³ pour 120 m³ (code D102.0)**
  Le prix au m³ est calculé pour une consommation annuelle de 120 m³ (référence INSEE). Fixé par les organismes publics, le prix dépend notamment de nature et de la qualité de la ressource en eau, des conditions géographiques, de la densité de population, du niveau de service choisi, de la politique de renouvellement du service, des investissements réalisés et de leur financement. Il intègre :
  - la rémunération du service : part collectivité et part délégataire
  - les redevances/taxes
  - le montant facture 120 m³

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

- **Délai maximal d'ouverture des branchements pour les nouveaux abonnés défini par le service et taux de respect de ce délai (code D151.0)**
  Ce délai est le temps exprimé en heures ou en jours sur lequel s'engage le service pour ouvrir un branchement neuf ou remettre en service un branchement existant. Le taux de respect est exprimé en pourcentage du nombre de demandes d'ouverture d'un branchement pour lesquels le délai est respecté.

2. Indicateurs de performance

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

A. Pour ce qui concerne la microbiologie :

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

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

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

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

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

- **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 plan des réseaux (partie A - 15 points), à l'existence et à la mise à jour de l'inventaire des réseaux (partie B - 30 points) et aux autres éléments de connaissance et de gestion des réseaux (partie C - 75 points).
L'indice est obtenu en faisant la somme des points indiqués dans les parties A, B et C décrites ci-dessous et avec les conditions suivantes :

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

Partie A : plan des réseaux (15 points)

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

Partie B : inventaire des réseaux (30 points)

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

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

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

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

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

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

L'indice linéaire des volumes non comptés évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), la somme des pertes par fuites et des volumes d'eau consommés sur le réseau de distribution qui ne font pas l'objet d'un comptage. L'indice est exprimé en m³/km/jour.
Formule = (volume mis en distribution-volume comptabilisé)/365/longueur de réseau (hors linéaires de branchements)

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

L'indice linéaire des pertes en réseau évalue, en les rapportant à la longueur des canalisations (hors branchements), les pertes par fuites sur le réseau de distribution. L'indice est exprimé en m³/km/jour.
Formule = (volume mis en distribution-volume consommé autorisé)/365/longueur de réseau de distribution (hors linéaires de branchements)

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

Cet indicateur donne le pourcentage de renouvellement moyen annuel (calculé sur les 5 dernières années) du réseau d'eau potable par rapport à la longueur totale du réseau, hors branchements.
Formule = linéaire de réseau renouvelé au cours des cinq dernières années (quel que soit le financeur)/linéaire de réseau hors branchementsx20

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

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

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

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

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

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

Cet indicateur représente la part des abandons de créance à caractère social ou des versements à un fonds de solidarité, notamment au fonds de solidarité logement géré par les conseils généraux dans le cadre de l'aide aux personnes défavorisées.
Formule = somme des abandons de créances et versements à un fonds de solidarité (TVA exclue)/(volume comptabilisé domestique+volume comptabilisé non domestique (facultatif)

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

Cet indicateur sert à mesurer la continuité du service d'eau potable en suivant le nombre de coupures d'eau impromptues pour lesquelles les abonnés concernés n'ont pas été prévenus au moins 24h à l'avance, rapporté à 1000 habitants.
Formule = nombre d'interruptions de service non programmées/nombre d'abonnésx1000

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

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

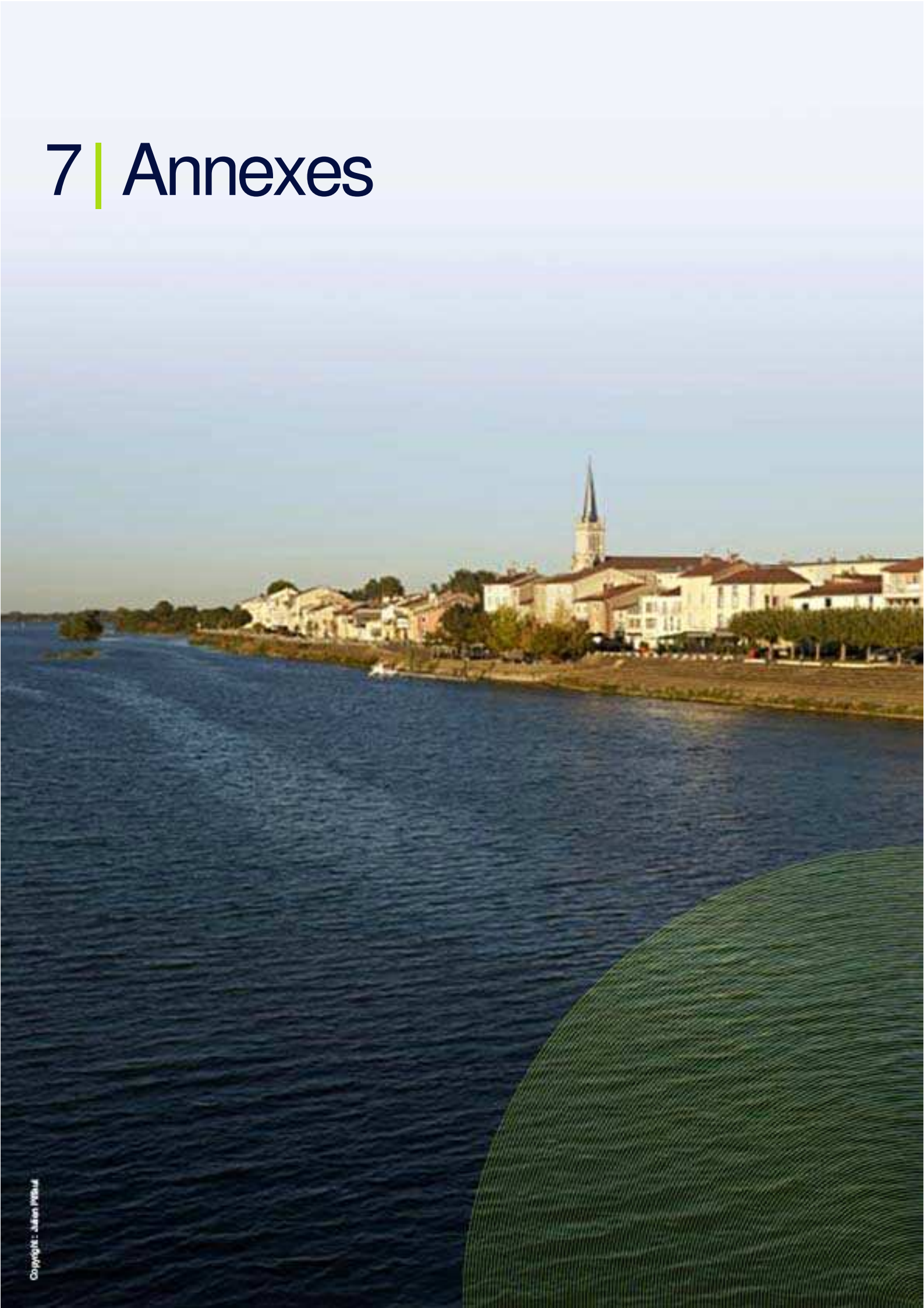
- **Taux d'impayés sur les factures d'eau de l'année précédente (code P154.0)**

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

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

Cet indicateur exprime le niveau de réclamations écrites enregistrées par le service de l'eau, rapporté à 1000 abonnés.
Formule = (nombre de réclamations écrites reçues par l'opérateur+nombre de réclamations écrites reçues par la collectivité (facultatif))/nombre d'abonnésx1000

7 | Annexes



7.1 Synthèse réglementaire

COMMANDE PUBLIQUE

Publication du code de la commande publique

Le code résulte :

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

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

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

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

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

Ordonnance n° 2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative du code la commande publique

Décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire du code de la commande publique

Achat innovant

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

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

Décret n° 2018-1225 du 24 décembre 2018 portant diverses mesures relatives aux contrats de la commande publique

Dématérialisation de la commande publique

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

Décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics, article 49

Depuis le 1er octobre 2018, tous les acheteurs sont tenus d'effectuer toutes les communications et tous les échanges d'informations par des moyens de communication électronique lorsqu'une consultation est engagée ou un avis d'appel à la concurrence envoyé à la publication, en matière de marchés publics.
Sont néanmoins prévues certaines exceptions (ex. : marchés passés sans publicité ni mise en concurrence dont le montant est inférieur au seuil des procédures formalisées ; raisons techniques imposant l'utilisation de certains formats ; …).
Décret n° 2106-360 du 25 février 2016 relatif aux marchés publics, article 41

Un arrêté du 27 juillet 2018 précise les exigences minimales relatives à l'utilisation d'outils et de dispositifs de communication ainsi qu'en matière d'échanges d'information par voie électronique des marchés publics. Il s'inscrit dans le cadre de la dématérialisation de la procédure de passation des marchés publics.
L'article 22 et l'annexe IV de la directive 2014/24/UE fixent des exigences relatives aux outils et dispositifs de réception électronique des offres et des demandes de participations. Le droit interne fixe également des règles particulières pour les communications par voie électronique (protection des données à caractère personnel, règles de sécurité et d'interopérabilité ou téléservices).
Les exigences minimales définies dans cet arrêté sont fixées en application des articles 41 et 42 du décret n° 2016-360 et de l'article 33 du décret n° 2016-361. Les moyens de communication électroniques ne doivent pas être discriminatoires ou restreindre l'accès des opérateurs économiques. Ils doivent être communément disponibles et compatibles avec les technologies de l'information et de la communication généralement utilisées, tout en respectant les règles de sécurité et d'intégrité des échanges et en permettant l'identification exacte et fiable des expéditeurs.
Arrêté du 27 juillet 2018 relatif aux exigences minimales des outils et dispositifs de communication et d'échanges d'information par voie électronique dans le cadre des marchés publics

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

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

Un arrêté du 12 avril 2018, pris sur le fondement du règlement n° 910/2014 du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques eIDAS et des ordonnances n° 2015-899 et n° 2016-65 afin de définir les modalités et l'utilisation de la signature électronique dans le cadre des procédures de la commande publique, est venu permettre la mise en œuvre de la signature électronique des marchés publics
Il définit les modalités d'utilisation de la signature électronique et du certificat qualifié nécessaire pour que le signataire d'un marché public puisse être considéré comme ayant valablement donné son consentement. La signature doit être une signature « avancée » reposant sur un certificat qualifié, tel que défini par le règlement européen du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques. Elle peut être une signature « qualifiée » au sens du même règlement. Il prend en considération la transition entre l'application du référentiel général de sécurité et l'application du règlement eIDAS.
Arrêté du 12 avril 2018 relatif à la signature électronique dans la commande publique et abrogeant l'arrêté du 15 juin 2012 relatif à la signature électronique dans les marchés publics

Seuils de passation des contrats de la commande publique
Un avis publié le 31 décembre 2017 est venu modifier les seuils des procédures de la commande publique, conformément aux règlements européens, à compter du 1er janvier 2018 :
Les seuils sont notamment

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

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

Commande publique outre-mer : un plan de sous-traitance en faveur des PME locales
Ce décret a pour objet d'introduire, à titre expérimental et pour une durée de 5 ans, une obligation, pour les soumissionnaires à un marché public d'une valeur estimée du besoin supérieur à 500 000 euros HT, de présenter un plan de sous-traitance aux PME locales. Ce dispositif est circonscrit aux collectivités ultramarines mentionnées à l'article 73 de la loi n° 2017-256 du 28 février 2017 de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer et portant autres dispositions en matière sociale et économique.
Décret n° 2018-57 du 31 janvier 2018 pris pour l'application du troisième alinéa de l'article 73 de la loi n° 2017-256 du 28 février 2017 de programmation relative à l'égalité réelle outre-mer et portant autres dispositions en matière sociale et économique

GESTION DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT

Rémunération des exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement
Ce décret instaure un seuil en dessous duquel la rémunération annuelle exigible par les exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement n'est pas due. Cette modification vise à réduire les coûts et charges administratives pesant à la fois sur les agences de l'eau au titre du traitement des factures de faibles montants mais également sur les exploitants pour qui la rémunération perçue est proche ou inférieure aux coûts de recouvrement de ces dernières.
Décret n° 2017-1850 du 29 décembre 2017 relatif à la rémunération des exploitants des services de distribution d'eau et d'assainissement chargés de percevoir les redevances prévues aux articles L. 213-10-3 et L. 213-10-6 du code de l'environnement

Subventions pour travaux divers d'intérêt local
Cette instruction ministérielle apporte des précisions sur les modalités de gestion des subventions pour travaux divers d'intérêt local. Pour mémoire, l'article 14 de la loi organique n° 2017-1338 du 15 septembre 2017 pour la confiance dans la vie politique a mis fin à la pratique dite de la « réserve parlementaire ». Ainsi, aucune subvention ne peut être attribuée au titre de la réserve parlementaire depuis le 1er janvier 2018 (art 21 de cette même loi). De plus, depuis l'article 140 de la loi n° 2016-1917 du 29 décembre 2016 de finances, l'opération subventionnée doit être achevée dans les quatre années suivant la date de déclaration de début d'exécution.
La réalisation et la rénovation de réseaux d'assainissement ou d'eau potable entrent dans le champ d'application de ces travaux divers d'intérêt local.
(Liste des subventions pour travaux divers d'intérêt local allouées en 2017 au titre de la réserve ministérielle).
Instruction NOR : INTK1736628J modifiant l'instruction NOR INTK1607224J du 11 avril 2016 relative aux modalités de gestion des subventions pour travaux divers d'intérêt local accordées sur le programme 122 – action 01 « Aides exceptionnelles aux collectivités territoriales »

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

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

L'article L. 312-2 du code des relations entre le public et l'administration est ainsi modifié :
1° Le premier alinéa est complété par une phrase ainsi rédigée : « *Les instructions et circulaires sont réputées abrogées si elles n'ont pas été publiées, dans des conditions et selon des modalités fixées par décret.* »

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

Un redevable de bonne foi peut demander à l'administration de prendre position sur son assujettissement aux redevances ; il doit fournir une présentation écrite, précise et complète de sa situation de fait. L'agence dispose d'un délai de 3 mois pour y répondre de façon motivée. La réponse est opposable à l'agence jusqu'à changement de fait ou de droit ou si l'agence notifie au demandeur une modification de sa position ;
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037307624&categorieLien=id

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

La loi ouvre la possibilité aux communautés de communes de s'opposer au transfert obligatoire au 1er janvier 2020, tel que prévu par la loi NOTRe, des compétences « eau » et « assainissement », ou de l'une d'entre elles, à la communauté de communes si, avant le 1er juillet 2019, au moins 25 % des communes membres de la communauté de communes représentant au moins 20 % de la population délibèrent en ce sens. En ce cas, le transfert de compétences prend effet le 1er janvier 2026.
Cette possibilité est également ouverte aux communes membres d'une communauté de communes qui exerce de manière facultative à la date de publication de la loi commentée uniquement les missions relatives au service public d'assainissement non collectif. En cas d'application de ces dispositions, le transfert intégral de la compétence assainissement n'a pas lieu et l'exercice intercommunal des missions relatives au service public d'assainissement non collectif se poursuit dans les conditions prévues au premier alinéa du présent article.
Si, après le 1er janvier 2020, une communauté de communes n'exerce pas les compétences relatives à l'eau et à l'assainissement ou l'une d'entre elles, la communauté de communes peut également, à tout moment, se prononcer par un vote sur l'exercice de plein droit d'une ou de ces compétences par la communauté. Les communes-membres peuvent toutefois s'opposer à cette délibération, dans un délai de trois mois.
La loi généralise en outre le principe de représentation-substitution, à l'occasion des transferts de compétences « eau » et/ou « assainissement » des communautés de communes ou d'agglomération à leurs membres dans les syndicats de communes auxquels ces dernières adhéraient. Le retrait n'est plus envisagé.
Loi n°2018-702 du 3 aout 2018 relative à la mise en œuvre du transfert de compétences eau et assainissement aux communautés de communes
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/8/3/INTX1801143L/jo/texte

Expérimentation de la tarification sociale de l'eau

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

LOI n°2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, dite LOI ELAN et décision du Conseil Constitutionnel 2018-772 du 15-11-2018
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=02CD22079F60BA83B9E8C1A697C84EA8.tplgfr29s_3?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id

Facturation eau et assainissement

Cet arrêté vise à renforcer l'information des consommateurs sur le mode de répartition des volumes estimés de consommation d'eau lorsqu'il existe plusieurs périodes tarifaires et que la méthode usuelle du *prorata temporis* n'est pas retenue par le distributeur. Dans ce cas, une notice d'information spécifique doit accompagner la facture.
Il met également à jour le nom de l'administration chargée de l'organisation du contrôle sanitaire des eaux distribuées.
Arrêté du 20 novembre 2018 modifiant l'arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures d'eaux de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/11/20/ECOC1831675A/jo/texte

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

Cet arrêté remplace celui de 2010. Rappelons que ce schéma national des données est visé à l'article R. 131-34 du code de l'environnement pour le système d'information sur l'eau, les milieux aquatiques et les services publics d'eau et d'assainissement, dénommé " système d'information sur l'eau ".
Ce schéma définit le système des données publiques de l'eau et fonde sur celui-ci le système d'information sur l'eau, son service d'information Eau France, en organise la gouvernance, décrit son référentiel technique et les modalités de son approbation.
Arrêté du 19 octobre 2018 approuvant le schéma national des données sur l'eau, les milieux aquatiques et les services publics d'eau et d'assainissement
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037662074&dateTexte=&categorieLien=id

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

Avis relatif à la délibération n° DL/CA/18-56 du 19 septembre 2018 relative aux taux de redevances pour la période 2019 à 2024 de l'Agence de l'eau Adour-Garonne
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037509548&dateTexte=&categorieLien=id
Avis relatif à la délibération n° 2018-101 du 4 octobre 2018 relative au 11e Programme d'intervention de l'agence de l'eau Loire-Bretagne 2019-2024 Redevances
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524427&dateTexte=&categorieLien=id
Avis relatif à la délibération n° 2018-30 du 2 octobre 2018 du conseil d'administration de l'agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse relative aux taux de redevance pour les années 2019 à 2024
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037513090&dateTexte=&categorieLien=id
Avis relatif à la délibération n° 18-A-031 du 5 octobre 2018 de l'Agence de l'eau Artois-Picardie portant sur les dispositifs tarifaires et de zonage en matière de redevances pour le 11e Programme d'intervention
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037509586&dateTexte=&categorieLien=id
Avis relatif à la délibération n° CA 18-35 du 9 octobre 2018 relative à l'approbation du 11e programme d'intervention (2019-2024) de l'Agence de l'eau Seine-Normandie
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524421&dateTexte=&categorieLien=id
Avis relatif à la délibération n° 2018/27 du 12 octobre 2018 relative aux taux de redevances de l'Agence de l'eau Rhin-Meuse pour la période 2019-2024
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037524462&dateTexte=&categorieLien=id

ASSAINISSEMENT

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

- Les projets portent exclusivement sur l'irrigation par aspersion, à partir d'eaux usées traitées, de grandes cultures destinées à être soumises à un traitement thermique adapté en fonction de la qualité de l'eau d'irrigation avant la vente au consommateur final ;
- Les installations proposées sont pourvues d'un traitement tertiaire permettant d'atteindre une qualité d'eau traitée « A » ou « B » en référence aux critères définis par l'annexe II de l'arrêté du 2 août 2010 relatif à l'utilisation d'eaux issues du traitement d'épuration des eaux résiduaires urbaines pour l'irrigation de cultures ou d'espaces verts ;

- Les installations proposées sont pourvues d'un pilotage numérique permettant de connaître en temps réel et de diffuser à l'irrigant la composition en éléments fertilisants de l'eau apportée en irrigation ;
- La composition de l'eau distribuée à chaque irrigant est adaptée afin de distribuer la dose d'éléments fertilisants prévue par le plan de fertilisation de chaque irrigant participant au projet.

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

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

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

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

Contrôle des services publics d'assainissement non collectif

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

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

EAU POTABLE

Certificat d'information sur les règles régissant une activité

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

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

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

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

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

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

La note d'information, qui s'inscrit dans le cadre de l'instruction N° DGS/EA4/2018/79 du 21 mars 2018, définit les modalités de gestion des situations de non-conformité relatives au dépassement des limites de qualité des eaux destinées à la consommation humaine pour le bore et le sélénium. Les

modalités de gestion décrites relèvent des articles R. 1321-26 à R. 1321-36 du code de la santé publique et sont exercées par les Agences régionales de santé (ARS).
Note d'information n° DGS/EA4/2018/93 du 5 avril 2018 relative à la gestion des risques sanitaires en cas de dépassement des limites de qualité pour le bore et le sélénium dans les eaux destinées à la consommation humaine
http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2018/05/cir_43368.pdf

Plans de gestion de la sécurité sanitaire
Cette note d'information donne aux ARS des éléments de références et des outils pour celles qui souhaitent promouvoir la mise en œuvre de plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux par les personnes responsables de la production et de la distribution d'eau destinée à la consommation humaine
Note d'information relative aux plans de gestion de la sécurité sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine
http://circulaire.legifrance.gouv.fr/index.php?action=afficherCirculaire&hit=1&r=43090

Présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine
Cette note d'information précise les modalités de mise en œuvre du contrôle sanitaire du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) d'origine souterraine, par les agences régionales de santé, en application des arrêtés du 9 décembre 2015 fixant notamment les modalités de mesure du radon dans les EDCH, y compris dans les eaux conditionnées à l'exclusion des eaux minérales naturelles et dans les eaux utilisées dans une entreprise alimentaire ne provenant pas d'une distribution publique. Les modalités de gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les EDCH sont également indiquées.
Note d'information n° DGS/EA4/2018/92 du 4 avril 2018 relative au contrôle sanitaire et à la gestion des risques sanitaires liés à la présence du radon dans les eaux destinées à la consommation humaine
https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste_20180005_0000_0049.pdf

Modalités de gestion des non-conformités dans les eaux destinées à la consommation humaine
La présente instruction dite « instruction cadre » annonce les notes d'information relatives à la gestion de non-conformités dans les EDCH qui seront diffusées aux ARS au cours de l'année 2018 (cf. annexe). Elle apporte également des éléments d'information relatifs aux travaux d'expertise finalisés ou à venir et sur lesquels les ARS pourront s'appuyer.
Instruction n°DGS/EA4/2018/79 du 21 mars 2018 relative aux modalités de gestion des non-conformités dans les eaux destinées à la consommation humaine prévues par notes d'information pour l'année 2018
https://solidarites-sante.gouv.fr/fichiers/bo/2018/18-05/ste_20180005_0000_0047.pdf

ENVIRONNEMENT

Biodiversité

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

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

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

Et

2° Le renseignement de métadonnées associées.

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

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

Sortie de déchets
Ce décret supprime la commission consultative sur le statut de déchet, dont l'avis était requis pour l'établissement des arrêtés ministériels de sortie du statut de déchet. Cette suppression permet ainsi de simplifier la procédure administrative associée, considérée trop complexe par l'ensemble des acteurs. Elle ne nuira en rien à la qualité de la consultation sur les projets d'arrêtés, qui continuera d'associer l'ensemble des parties prenantes et le public. Elle s'inscrit également pleinement dans l'application des dispositions prévues par la feuille de route sur l'économie circulaire qui mentionne explicitement cette modification réglementaire.
Décret n° 2018-901 du 22 octobre 2018 modifiant la procédure de sortie du statut de déchet
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037518904&dateTexte=&categorieLien=id

Filières d'enlèvement de certains déchets
Cet arrêté vise les filières d'enlèvement d'élimination de certains déchets enlèvement de certains déchets (papier, métal plastique, verre et bois) – suivi de la filière
Arrêté du 18 juillet 2018 relatif à l'attestation mentionnée à l'article D. 543-284 du code de l'environnement
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037257710&dateTexte=&categorieLien=id

PROTECTION DES MILIEUX AQUATIQUES

Note technique portant sur la réalisation de la 7ème campagne de surveillance « nitrates » 2018-2019 au titre de la directive 91/676/CEE dite « nitrates »
http://circulaire.legifrance.gouv.fr/index.php?action=afficherCirculaire&hit=1&r=44001

Instruction du Gouvernement du 14 août 2018 relative à la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés de la directive-cadre sur l'eau
Cette instruction fixe le cadre de la mise à jour des plans d'actions opérationnels territorialisés (PAOT) de la directive-cadre sur l'eau en 2019 et introduit le guide technique national d'accompagnement de ce travail.
http://www.bulletin-officiel.developpement-durable.gouv.fr/fiches/BO20188/met_20180008_0000_0034.pdf

Arrêté du 27 juillet 2018 modifiant l'arrêté du 25 janvier 2010 relatif aux méthodes et critères d'évaluation de l'état écologique, de l'état chimique et du potentiel écologique des eaux de surface pris en application des articles R. 212-10, R. 212-11 et R. 212-18 du code de l'environnement
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/7/27/TREL1819388A/jo/texte

Décision d'exécution 2018/840 de la commission du 5 juin 2018 établissant une **liste de vigilance relative aux substances à surveillance** à l'échelle de l'Union dans le domaine de la police que de l'eau en vertu de la directive de 2008/105/CE du parlement européen
Il s'agit de la mise à jour régulière de la liste de substances, établie sur la base de l'étude des données recueillies sur les substances publiées et prenant en compte de nouvelles substances.
https://aida.ineris.fr/consultation_document/40775

SDAGE ET SAGE
Ce décret a pour objet de tenir compte des changements législatifs sur les règles de participation du public applicables aux schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux (SDAGE) et aux schémas d'aménagement et de gestion des eaux (SAGE) dans le cadre de l'ordonnance n° 2016-1060 du 3 août 2016 portant réforme des procédures destinées à assurer l'information et la participation du public à l'élaboration de certaines décisions susceptibles d'avoir une incidence sur

l'environnement, dite ordonnance sur la démocratisation du dialogue environnemental ainsi que des changements apportés par la loi relative à la reconquête de la biodiversité, de la nature et des paysages.
Il précise également la notion de détérioration des masses d'eau suite à la jurisprudence apportée par la décision de la Cour de justice de l'Union européenne du 1er juillet 2015.
Il prend en compte les recommandations formulées par le Comité national de l'eau quant à une simplification des procédures de modification et de révision du schéma d'aménagement et de gestion des eaux.
Il met en cohérence les dispositions relatives à la Corse incluses dans le code général des collectivités territoriales avec ces modifications. Enfin, il ajuste les dispositions relatives aux comités de gestion des poissons migrateurs et aux plans de gestion des poissons migrateurs afin de faciliter leur prise en compte dans les SDAGE.
Décret n° 2018-847 du 4 octobre 2018 relatif aux schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux et schémas d'aménagement et de gestion des eaux
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=7CFE57269B5BA4F34FF25F75C5E26DAC.tplgfr25s_1?cidTexte=JORFTEXT000037469279&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037469154

SDAGE et participation du public
Les modalités de consultation des documents mentionnés au II de l'article L. 212-2 du code de l'environnement sont portées à la connaissance du public par voie électronique sur le site internet www.eaufrance.fr et par publication dans un quotidien régional. La mise à disposition de ces documents et des synthèses effectuées à l'issue de chaque phase de consultation du public est effectuée sur le même site internet.
Arrêté du 3 octobre 2018 relatif aux modalités de participation du public pour l'élaboration et la mise à jour des SDAGE
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/10/3/TREL1826864A/jo/texte/fr

Transmission des procès-verbaux pour pollution ou infraction
Après plusieurs années durant lesquelles les PV pour infraction n'étaient plus transmis à l'entité visée, la loi pour la confiance rétablit le principe de la transmission en complétant l'article L 172.16 :
Les infractions aux dispositions du présent code et des textes pris pour son application sont constatées par des procès-verbaux qui font foi jusqu'à preuve contraire.
Les procès-verbaux sont adressés dans les cinq jours qui suivent leur clôture au procureur de la République. Une copie du procès-verbal est transmise, dans le même délai, à l'autorité administrative compétente. Sauf instruction contraire du procureur de la République, une copie du procès-verbal de constatation de l'infraction est également transmise au contrevenant, lorsqu'il est connu, dans un délai fixé par décret en Conseil d'Etat.
LOI n° 2018-727 du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance (1)
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037307624&categorieLien=id

Interprétation des normes environnementales et qualification d'un cours d'eau
Un sénateur rappelle que la distinction entre un fossé et un cours d'eau a donné lieu à une jurisprudence abondante du Conseil d'Etat et que lorsqu'il y a un doute sur la qualification d'un écoulement d'eau, les services publics le qualifient très souvent de cours d'eau, ce qui engendre des règles plus contraignantes en termes de coût et d'entretien pour les collectivités. Il interpelle donc le gouvernement sur cette « *surinterprétation des normes environnementales à laquelle sont confrontés les élus dans le cadre de l'élaboration de la cartographie des cours d'eau* ».
Le ministère liste, dans sa réponse, les trois critères issus de la jurisprudence du Conseil d'État et codifiés à l'article L. 215-7-1 du code de l'environnement sur lesquels il faut s'appuyer pour définir un cours d'eau : le lit naturel à l'origine, l'alimentation par une source, et le débit suffisant la majeure partie de l'année.
QE n° 01061, réponse à Cédric Perrin (Territoire de Belfort – Les Républicains), JO Sénat du 29 mars 2018

ICPE –IOTA–AUTORISATION ENVIRONNEMENTALE : TEXTES ET JURISPRUDENCE

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

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

ICPE : rubrique 2780 (compostage de déchets non dangereux ou matière végétale)
Cet arrêté modifie les dispositions applicables aux installations classées pour la protection de l'environnement soumises à enregistrement pour la rubrique 2780 relative au compostage de déchets non dangereux ou matière végétale. Entrée en vigueur : le 1er juillet 2018.
Arrêté du 21 juin 2018 modifiant l'arrêté du 20 avril 2012 relatif aux prescriptions générales applicables aux installations classées de compostage soumises à enregistrement sous la rubrique n° 2780
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/6/21/TREP1800787A/jo/texte

ICPE-IOTA : autorisation environnementale
Ce décret précise la liste des pièces, documents et informations devant composer le dossier de demande d'autorisation environnementale au titre des articles L. 181-8 et R. 181-15 du code de l'environnement. Il présente les pièces, documents et informations en fonction des intérêts à protéger ainsi que celles au titre des autorisations, enregistrements, déclarations, absences d'opposition, approbations et agréments dont l'autorisation tient lieu. Ce décret tend à simplifier et clarifier le contenu du dossier de demande d'autorisation environnementale.
Entrée en vigueur : le texte entre en vigueur au lendemain de sa publication.
Décret n°2018-797 du 18 septembre 2018 relatif au dossier de demande d'autorisation environnementale
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/9/18/TREP1818888D/jo/texte/fr

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

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

Décret 2018-1054 du 29 novembre 2018 relatif aux éoliennes, à l'autorisation environnementale et portant diverses dispositions de simplification et de clarification du droit de l'environnement
https://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?id=JORFTEXT000037673789

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

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

Sans préjudice du second alinéa de l'article L. 181-30 du code de l'environnement, lorsque le projet est soumis à autorisation environnementale, en application du chapitre unique du titre VIII du livre Ier du même code, ou à déclaration, en application de la section 1 du chapitre IV du titre Ier du livre II dudit code, ***le permis ou la décision de non-opposition à déclaration préalable ne peut pas être mis en œuvre :***
*« **1° Avant la délivrance de l'autorisation environnementale** mentionnée à l'article L. 181-1 du même code ;*
*« 2° Avant la **décision d'acceptation, pour les installations, ouvrages, travaux et activités soumis à déclaration** en application du II de l'article L. 214-3 du même code. »*

LOI n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique, dite LOI ELAN
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=02CD22079F60BA83B9E8C1A697C84EA8.tplgfr29s_3?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id

Instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau
Le ministère demande aux services préfectoraux de hiérarchiser en fonction des enjeux environnementaux les dossiers d'instruction des déclarations au titre de la loi sur l'eau.
Note technique du 5 février 2018 *relative à l'instruction des dossiers de déclaration au titre de la loi sur l'eau*

ICPE et règles d'urbanisme

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

Conseil d'Etat, 29 janvier 2018, n°405706, Société d'assainissement du parc automobile niçois

ICPE : rappel du principe du bénéfice de l'antériorité pour déclarer irrecevables les recours des nouveaux voisins
Le Conseil d'Etat précise les dispositions de l'article L. 514-6 du Code de l'environnement selon lesquelles « *les tiers qui n'ont acquis ou pris à bail des immeubles ou n'ont élevé des constructions dans le voisinage d'une installation classée que postérieurement à l'affichage ou à la publication de l'acte portant autorisation ou enregistrement de cette installation ou atténuant les prescriptions primitives ne sont pas recevables à déférer ledit arrêté à la juridiction administrative* ». Ainsi, « *les tiers placés dans une telle situation ne sont pas davantage recevables à intervenir au soutien d'une demande d'annulation de cet arrêté* ».
Conseil d'Etat, 16 mars 2018, n°408182

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

- Le juge peut prononcer des annulations limitées soit à une ou plusieurs des anciennes autorisations désormais regroupées dans l'autorisation environnementale, soit à certains éléments de ces autorisations à la condition qu'ils en soient divisibles.
- La régularisation d'une autorisation environnementale doit toujours déboucher sur une décision complémentaire.
- Le juge peut suspendre l'exécution : soit, dans sa décision d'annulation, des parties non annulées de l'autorisation environnementale dans l'attente de la décision de régularisation ; soit, en cours d'instruction et par sa décision de sursis à statuer, des parties viciées et non viciées de l'autorisation environnementale, dans l'attente de la décision de régularisation.

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

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

Le juge peut autoriser lui-même, à titre provisoire, la poursuite de l'exploitation d'installations dont l'autorisation environnementale a été annulée.
Conseil d'Etat, Avis, 22 mars 2018, n°415852

URBANISME

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

1. **Simplification** des dossiers de demande de titre : après le premier alinéa de l'article L. 423-1 du code de l'urbanisme, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :
   « *Le dossier joint à ces demandes et déclarations ne peut comprendre que les pièces nécessaires à la vérification du respect du droit de l'Union européenne, des règles relatives à l'utilisation des sols et à l'implantation, à la destination, à la nature, à l'architecture, aux dimensions et à l'assainissement des constructions et à l'aménagement de leurs abords ainsi que des dispositions relatives à la salubrité ou à la sécurité publique ou relevant d'une autre législation dans les cas prévus au chapitre V du présent titre.* »

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

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

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

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

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

L'article L. 425-14 du code de l'urbanisme est ainsi rédigé :
«*Sans préjudice du second alinéa de l'article L. 181-30 du code de l'environnement, lorsque le projet est soumis à autorisation environnementale, en application du chapitre unique du titre VIII du livre Ier du même code, ou à déclaration, en application de la section 1 du chapitre IV du titre Ier du livre II dudit code, le permis ou la décision de non-opposition à déclaration préalable ne peut pas être mis en œuvre :*
« 1° Avant la délivrance de l'autorisation environnementale mentionnée à l'article L. 181-1 du même code ;
« 2° Avant la décision d'acceptation, pour les installations, ouvrages, travaux et activités soumis à déclaration en application du II de l'article L. 214-3 du même code. »

LOI n° 2018-1021 du 23 novembre 2018 portant évolution du logement, de l'aménagement et du numérique (1)
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=2A39F1ABF1E3FD8BE408FCF0E38C729D.tplgfr28s_2?cidTexte=JORFTEXT000037639478&categorieLien=id

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

Les plans d'occupation des sols (POS) seront tous caducs, sans exception, au 31 décembre 2019. Pourtant, nombre d'entre eux perdurent et ne sont pas encore transformés en PLU. Notamment dans les communes qui ont fusionné et qui doivent recréer un plan local d'urbanisme intercommunal (PLUi) de la nouvelle communauté pour remplacer le POS en place. Un sénateur demande si ce délai de validité des POS peut être allongé afin de faciliter la création d'un PLUI cohérent pour le territoire.
Le ministre de la Cohésion des territoires, rappelle notamment que « *les plans d'occupations des sols, ont disposé de presque vingt ans pour évoluer sous forme de plan local d'urbanisme et qu'il n'est pas prévu d'instaurer une nouvelle possibilité de report de la caducité des plans d'occupation des sols pour les établissements publics de coopération intercommunale issus d'une fusion* ».
QE n°02402, réponse à Jean-Claude Luche (Aveyron – UC), JO Sénat du 15 mars 2018

SECURITE DES INTERVENTIONS - CYBERSECURITE - PROTECTION DES DONNEES

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.

Travaux à proximité des réseaux
A partir de 2026, tous les exploitants de réseaux non sensibles pour la sécurité présents en unité urbaine **devront répondre avec des plans en classe A aux DT DICT**. A partir de 2032 cette obligation de réponse en classe A sera étendue aux unités rurales
Les exploitants de réseaux non sensibles, devront :
- Soit fournir une cartographie en classe A de leurs réseaux, en l'ayant fait au préalable,
- Soit réaliser un géo référencement en classe A de leurs réseaux dans la zone d'emprise des travaux dans un délai de 3 semaines à réception d'une DT / DICT,
- Soit financer le géo-référencement en classe A de leurs propres réseaux, effectué sous la responsabilité du responsable du projet de travaux tiers,
- Soit réaliser le marquage piquetage de leurs réseaux sur le chantier.

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

Responsabilité limitée des exécutants de travaux, notamment en cas d'endommagement de branchement :
L'article R554-28 IV modifie les écarts de cartographique au-delà desquels une entreprise exécutante ne peut pas subir de préjudice, notamment en cas d'arrêt des travaux dû à la découverte ou à l'endommagement accidentel d'un branchement non localisé et non doté d'un affleurant visible. Pour les branchements non sensibles (eau, assainissement...) l'écart maximum entre les données fournies par l'exploitant et la position réelle du réseau ne devra plus excéder un mètre à compter du 1er janvier 2021.
Une clause du marché de travaux devra également fixer les modalités de l'indemnité correspondante.
Enfin, le cas échéant, les exploitants de réseaux devront également indiquer, en réponse aux DT / DICT, s'il existe des branchements non cartographiés et non pourvus d'affleurants.

Suivi des endommagements de réseau et rapport annuel au MTES :
Tous les exploitants de réseaux de plus de 500 km cumulés ont désormais l'obligation d'effectuer un rapport annuel à la DREAL sur l'avancement de la cartographie en classe A, l'activité DT / DICT, les endommagements, à partir de l'exercice 2021.
Ce rapport devra être envoyé pour le 30 septembre de l'exercice suivant l'année considérée.
Les exploitants de réseaux de plus de 100.000km cumulés devront établir ce rapport dès l'exercice 2019, et l'envoyer au MTES.
Pour les exploitants de réseaux d'eau et d'assainissement, les indicateurs demandés qui sont transmis au SISPEA en application de la réglementation n'ont pas à l'être une deuxième fois au MTES.

Le guide technique des travaux (fascicule 2 du guide d'application de la réglementation anti-endommagement) est actualisé. A retenir :
- Principe général de non utilisation de mini-pelle, marteau piqueur ou autre engin lourd à proximité de réseaux.
- Dans les fuseaux d'incertitude des réseaux, l'utilisation de camions aspirateur ou le terrassement manuel doivent être privilégiés ;
- Dans les fuseaux d'incertitude de branchements sensibles cartographiés en classe A l'utilisation d'engins lourds est interdite, sauf en cas d'élément dur (béton etc..). Cependant, pour réduire la pénibilité du travail, la mini pelle peut être utilisée pour remonter des déblais, une fois ceux-ci décompactés et après s'être assurés de l'absence de réseau dans le volume de déblais à remonter.

Décret 2018-899 du 22 octobre 2018 relatif à la sécurité des travaux effectués à proximité des ouvrages de transport et de distribution Le décret entre en vigueur le 1er janvier 2020.
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/10/22/TREP1735668D/jo/texte

Arrêté du 26 octobre 2018 portant modification de plusieurs arrêtés relatifs à l'exécution des travaux à proximité des réseaux et approbation d'une version modifiée des prescriptions techniques prévues à l'article R544-29 du code de l'environnement.
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=BD3506558551ADEF296A4E5F81AC3EB5.tplgfr29s_1?cidTexte=JORFTEXT000037662105&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037662049
Arrêté du 13 novembre 2018 fixant le barème hors taxes des redevances prévues à l'article L. 554-2-1 du code de l'environnement pour l'année 2018
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=5EB8C8E18252D435ECAF6CFB6562CF1B.tplgfr35s_1?cidTexte=JORFTEXT000037639801&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000037639475

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

Sécurité des réseaux et des systèmes d'informations des opérateurs de services essentiels
La Directive NIS (Network and Information Sécurity) a instauré un nouveau cadre réglementaire destiné à renforcer le niveau de sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs fournissant des services essentiels au fonctionnement de l'économie ou de la société. Ces opérateurs, appelés « opérateurs de services essentiels », seront tenus de mettre en œuvre des mesures de sécurité pour protéger les réseaux et systèmes d'information nécessaires à la fourniture de leurs services essentiels et déclarer les incidents de sécurité les affectant. Cette directive a été transposée en droit français par la loi, le décret et l'arrêté cités ci-après.
En tant qu'opérateur du secteur de l'eau et de l'assainissement, SUEZ sera certainement désigné par les services du 1er ministre comme un opérateur de service essentiel selon le calendrier défini par la réglementation.
Ces nouvelles obligations ont été établies en cohérence avec celles définies pour la sécurité des systèmes d'information en application de la Loi de Programmation Miliaire de 2013.
Directive 2016/1148 dite Directive NIS (Network and Information Security)
https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32016L1148
Loi 2018-133 du 26 février 2018 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'union européenne dans le domaine de la sécurité
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/2/26/INTX1728622L/jo/texte/
Décret n° 2018-384 du 23 Mai 2018 portant sur la sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs de service essentiels et des fournisseurs de service numérique
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/5/23/PRMD1809740D/jo/texte
Arrêté du 14 septembre 2018 fixant les règles de sécurité et les délais mentionnés à l'article 10 du décret no 2018-384 du 23 mai 2018 relatif à la sécurité des réseaux et systèmes d'information des opérateurs de services essentiels et des fournisseurs de service numérique
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/9/14/PRMD1824939A/jo/texte

PROTECTION DES DONNEES : Le RGPD est entré en application le 25 mai 2018.
Le Règlement Général de Protection des Données (RGPD) est un texte réglementaire européen applicable sans transposition requise, qui encadre le traitement, automatisé ou non, des données à caractère personnel contenues dans un fichier. Il s'adresse à toute structure privée ou publique effectuant de la collecte et/ou du traitement de données établis sur le territoire de l'Union Européenne, ou implanté hors de l'UE mais dont l'activité cible directement des résidents européens. Il vise également les sous-traitants, c'est-à-dire toute structure qui traiterait ou collecterait des données pour le compte d'une autre entité.
Il répond à 3 objectifs :
- Renforcer les droits des personnes ;
- Responsabiliser les acteurs traitant des données ;
- Crédibiliser la régulation grâce à une coopération renforcée entre les autorités de protection des données.

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

Pour ex de traitement de données pour la CNIL :

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

Le responsable de traitement est tenu de garantir la sécurité des **données personnelles**. Il doit, à travers la mise en place de mesures techniques et organisationnelles appropriées, s'assurer et être en capacité de démontrer que le traitement a été réalisé conformément au RGPD.
Le traitement d'une donnée personnelle doit être licite, loyal et transparent.
Les données collectées doivent être **adéquates, pertinentes et limitées ;** Elles doivent également être **exactes et tenues à jour.** Elles doivent enfin être conservées pour **une durée n'excédant pas celle nécessaire à la finalité** identifiée préalablement.
Pour rappel, selon la CNIL une donnée personnelle est « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ». Il existe 2 types d'identifications :
Identification directe (nom, prénom etc.) ;
Identification indirecte (identifiant, numéro etc.).
Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)
Modifié par Rectificatif au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) JOUE L127 2 du 23/05/2018
Loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2018/6/20/JUSC1732261L/jo/texte
Décret n° 2018-687 du 1er août 2018 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles dite Loi informatique & libertés (LIL lll)
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2018/8/1/JUSC1815709D/jo/texte
Ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 prise en application de l'article 32 de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et portant modification de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et diverses dispositions concernant la protection des données à caractère personnel
https://www.legifrance.gouv.fr/eli/ordonnance/2018/12/12/JUSC1829503R/jo/texte

DROIT DES AFFAIRES

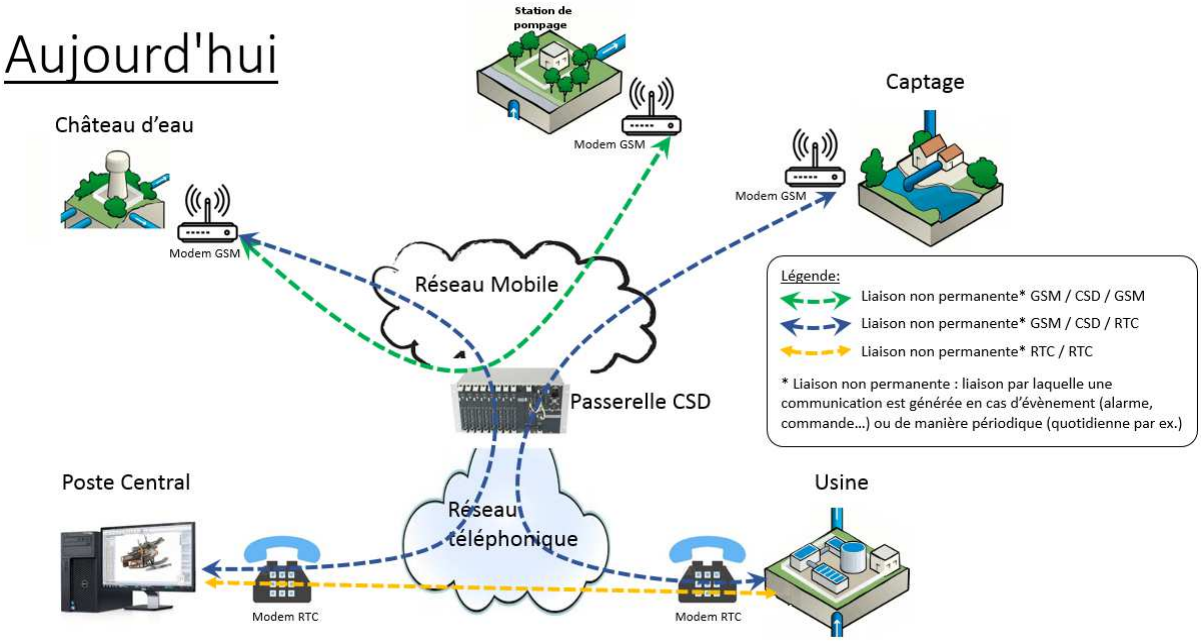
La loi du 30 juillet 2018 sur le secret des affaires transpose dans le Code de commerce la directive 2016/943/UE sur la protection des savoir-faire et des informations commerciales non divulgués (secrets d'affaires) contre l'obtention, l'utilisation et la divulgation illicites. L'article L. 151-1 définit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

Il est des cas ou le secret des affaires ne s'applique par exemple lors de l'exercice de pouvoirs d'enquêtes, de contrôle ou de sanctions d'autorités juridictionnelles ou administratives.
L'auteur d'une atteinte au secret des affaires peut voir sa responsabilité civile engagée. Il est possible d'engager une action en justice dans les 5 ans à compter de la date des faits.
LOI n° 2018-670 du 30 juillet 2018 relative à la protection du secret des affaires (1)
https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000037800540&fastPos=1&fastReqId=563341206&categorieLien=id&oldAction=rechTexte

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

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

Schéma illustrant les communications inter-sites :



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

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

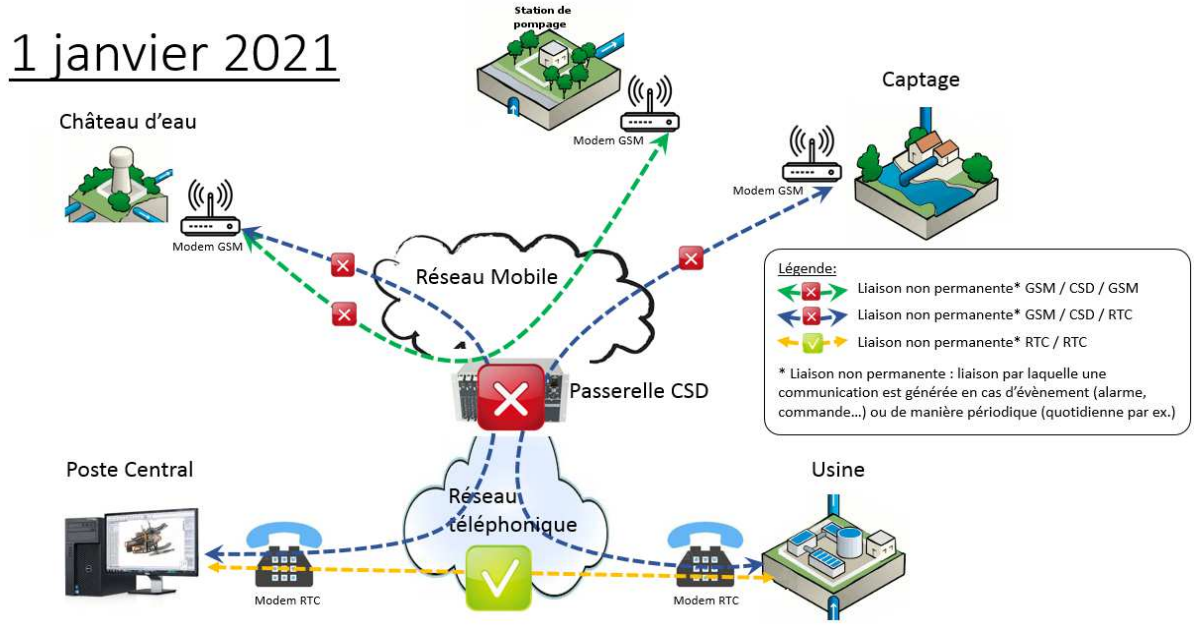
> *« Nous vous informons par la présente qu'Orange Business Services a décidé de reporter de deux ans la fermeture technique du data CSD entre le réseau mobile d'Orange France et le réseau fixe commuté (RTC).*
> *Le calendrier de fermeture est maintenant le suivant :*
> ***- 1er Janvier 2021 : arrêt technique du fonctionnement des communications Data CSD entre le réseau mobile (GSM) d'Orange France et le réseau fixe commuté (RTC) (flèche bleue)***
> ***- 1er Janvier 2021 : Orange ne s'engage plus au bon fonctionnement des communications Data CSD utilisant uniquement le réseau mobile d'Orange France (flèche verte)***
>
> *Orange souhaite attirer votre attention sur les risques engendrés par ce report de deux ans :*
> *- en cas d'incident sur nos équipements la qualité de service du CSD pourra être dégradée et le temps de rétablissement rallongé*
> *- les évolutions de votre service CSD ne pourront pas être garanties par Orange*
> *- des possibilités d'encombrement entrainant des ruptures de services sur de courtes durées.*
>
> *Ce report vous permettra d'assurer la continuité de votre service en le migrant vers des solutions pérennes en mode IP (Internet Protocol) sur réseaux mobiles. »*

A partir de janvier 2021 les liaisons GSM/CSD/RTC ne seront donc plus fonctionnelles. Par ailleurs, Orange ne sera plus engagé à rétablir les liaisons GSM /CSD/GSM. Seules les liaisons RTC / RTC perdureront. Il est à noter que l'arrêt progressif des liaisons RTC à partir de 2023 est également annoncé.

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

Bouygues Telecom quant à lui dispose d'une licence 2G jusqu'en 2024 et n'a à ce jour pas communiqué sur un arrêt du service CSD, mais il est inéluctable que les équipements de télécommunication des sites concernés vont devoir évoluer pour pouvoir utiliser des standards plus récents de communication (IP mobile ou fixe type ADSL).

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



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

7.2 Annexes financières

2018	Assiette		Valeurs de Clés	
	Définition	Valeur	Calculée	Retenue
Télécontrôle	Nb d'heures MO interventions usines	4 665	7,37%	16,00%
Support Production	m3 produits eau potable	8 185 798	35,79%	35,79%

DETAIL DE LA MAIN D'ŒUVRE DIRECTE AFFECTEE AU CONTRAT EAU D'ICI

2018	Fonctions	Affectations	Equivalent ETP	Total en k€
MO Usine + Rnvt	traitement, électromécanique, automatismes, informatique industrielle	affectation directe	4,5	252
Télécontrôle	contrôle centralisé 24h/24h, gestion de l'astreinte	répartition au prorata des heures activité usines, plafonné	1,0	70
Laboratoire	analyses d'eau internes	imputation forfaitaire par activité puis par contrat au pro-rata des m3 produits, plafonné		
Support Production	Ingénieurs, Secrétariat	affectation directe	0,9	56
Structure locale	bureautique, achats, magasin, garage	au prorata des charges directes par contrat	1,1	58
SOUS-TOTAL MAIN D'ŒUVRE DIRECTE			**7,5**	**436**

DECOMPOSITION DES CHARGES DIRECTES / REPARTIES

DEPENSES 2018 AU FORMAT CEP EAU D'ICI	2 399 700

CHARGES DIRECTES	Total	Usine	Télécontrôle	Laboratoire	Support Production	Structure Locale
a) Personnel d'exploitation	365 913	251 939		0	55 974	58 000
b) Personnel / fonctionnement 24h/24	70 246		70 246			
c) Energie	310 070	308 737				1 333
d) Produits de traitement et réactifs	158 224	157 853				371
e) Achats d'eau	655 275	655 275				
f) Analyses externes	39 633	14 031		0		25 602
g) Sous-traitance liée à l'exploitation	127 903	100 422	174	17	0	27 290
h) Informatique	27 955	189	0		0	27 766
i) Postes et télécommunications	4 737	1 354			0	3 383
j) Assurances	2 000	2 000				
k) Autres charges	60 178	49 321	2 653	0	0	8 204
l) Impôts et taxes	23 131	22 593				538
Sous-total charges d'exploitation	**1 845 265**	**1 563 714**	**73 072**	**17**	**55 974**	**152 487**

DETAIL DES FLUX REELS D'INVESTISSEMENTS			
Libellé des opérations	Montant 2009	Montant 2010	Montant Total
Aménagement matériel salle de crise	22 838 €	0 €	22 838 €
Modélisation de la rivière Nive	66 673 €	0 €	66 673 €
Mise en place d'un groupe électrogène	84 155 €	245 667 €	329 823 €
Total	173 666 €	245 667 €	419 333 €

SMUN	Année	Montant Investi	Capital à financer	Annuité *	Intérêts	Capital	Capital restant dû	taux
1	2009	173 666	173 666	23 629	10 472	13 157	160 509	6,03%
2	2010	245 667	406 176	58 398	22 299	36 099	370 077	5,49%
3	2011	0	370 077	58 398	20 317	38 081	331 995	5,49%
4	2012	0	331 995	58 398	18 227	40 172	291 823	5,49%
5	2013	0	291 823	58 398	16 021	42 377	249 446	5,49%
6	2014		249 446	58 398	13 695	44 704	204 742	5,49%
7	2015		204 742	58 398	11 240	47 158	157 584	5,49%
8	2016		157 584	58 398	8 651	49 747	107 837	5,49%
9	2017		107 837	58 398	5 920	52 478	55 359	5,49%
10	2018		55 359	58 398	3 039	55 359	0	5,49%

*Annuité équivalente d'un emprunt sur la durée résiduelle du contrat
d'un montant des investissements annuels, au taux annuel OAT (moyenne des durées) + 2 points.

SUIVI DU FONDS DE RENOUVELLEMENT EN k€

ANNEE	SOLDE INITIAL	DOTATION CARE	DEPENSE REELLE	SOLDE	TAUX LEGAL	ACTUALISATION FINANCIERE	SOLDE CUMULE
2014	181,25	306,87	311,76	-4,89	0,04%	70,54	176,42
2015	176,42	307,23	273,17	34,06	0,93%	1 957,48	212,44
2016	212,44	308,43	129,33	83,11	1,01%	3 954,52	395,49
2017	395,49	306,3	383,45	397,14	0,90%	2 865,10	321,21
2018	321,21	312,24	177,14723	-397,82	0,89%	4 061,09	460,36
TOTAL	**181,25**	**1 541,07**	**1 274,86**	**111,59**		**12 908,73**	**395,49**

Programme contractuel de renouvellement EAU D'ICI

indices	Pondération	Valeurs d'origines au 01/01/2013	Valeurs connues au 01/01/2014	Valeurs connues au 01/01/2015	Valeurs connues au 01/01/2016	Valeurs connues au 01/01/2017	Valeurs connues au 01/01/2018
ELEC/351107	**0,13**	**141,2**	**126,2** du 27/12/2013	**129,9** du 29/12/2014	**138,2** du 18/12/2015	**108,5** du	**113** du
ACEG	**0,23**	**0,315**	**0,33405** du 01/01/2014	**0,3349** du 01/01/2015	**0,3350** 01/01/2016	**0,337** du	**0,341** du
AQU	**0,2**	**515,9**	**525,8** du 09/12/2013	**536,2** du 17/11/2014	**544,4** du 24/11/2015	**551,3** du	**558,1** du
CSD1	[redacted]	**1,7574**	**1,779** du 07/10/2014	**1,77078** du	**1,77242** du	**1,78722** du	**1,80531** du
FSD1	**0,29**	**133,6**	**130,8** du 30/12/2013	**127,8** du 29/12/2014	**123,8** du 18/12/2015	**125,6** du	**128,4** du
IPC	[redacted]	**124,61**	**125,38** du 12/12/2013	**125,7** 11/12/2014	**125,75** 10/12/2015	**124,61**	**127,8522**
Part fixe	**0,15**	[redacted]					
		C	*0,49027*	*0,48686*	*0,48158*	*0,48998*	*0,50097*
		P	*1,00618*	*1,00875*	*1,00915*	*1*	*1,02602*
		K	**1,0229**	**1,0241**	**1,0281**	**1,021**	**1,0408**

		2014	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Montant dotation initiale	Compte CA	300 000,00	300 000,00	300 000,00	300 000,00	300 000,00
Montant dotation actualisée		**306 870,00**	**307 230,00**	**308 430,00**	**306 300,00**	**312 240,00**
Solde N-1		181 245,54	176 421,11	212 439,37	395 490,69	321 209,81
Renouvellement terminés	93822	122 540,35	307 846,69	397 137,87	73 003,91	338 532,33
Retraitement Frais Généraux contractuels		-13 128,21	-1 491,26	-6 287,64	-23 903,34	
Renouvellement en cours 01 01 N	93829	-148 571,99	-349 275,81	-316 089,61	-54 572,58	-388 918,01
Renouvellement en cours 31 12 N	93823	350 924,82	316 089,61	54 572,58	388 918,01	227 532,91
Total des dépenses de la période		**311 764,97**	**273 169,23**	**129 333,20**	**383 446,00**	**177 147,23**
Solde après en-cours		**176 350,57**	**210 481,88**	**391 536,17**	**318 344,69**	**456 302,58**
Taux légal		**0,04%**	**0,93%**	**1,01%**	**0,90%**	**0,89%**
Actualisation au taux légal		70,54	1 957,48	3 954,52	2 865,10	4 061,09
Solde actualisé		**176 421,11**	**212 439,37**	**395 490,69**	**321 209,81**	**460 363,68**

LISTE DES PERSONNELS AFFECTES A L'EXPLOITATION ET AU RENOUVELLEMENT

N°	Age	Heures	Equivalent ETP	Qualification Professionnelle	Tâche assurée
1	45	13,9	0,012	III	Technicien de traitement
2	52	13,8	0,009	III	Technicien maintenance
3	56	1,8	0,001	III	Technicien de traitement
4	57	90,0	0,058	III	Technicien maintenance
6	60	7,0	0,005	IV	Technicien supérieur de maintenance
7	40	1 246,1	0,881	III	Technicien de traitement
8	52	30,0	0,023	III	Technicien maintenance
9	38	1 158,2	0,861	III	Technicien de traitement
10	52	3,5	0,002	V	Encadrant projet/étude
11	58	162,3	0,116	III	Technicien maintenance
12	48	1 296,1	0,908	III	Technicien de traitement
13	54	238,5	0,185	IV	Technicien supérieur de maintenance
14	50	44,0	0,026	III	Technicien maintenance
15	42	2,0	0,002	III	Technicien réseau
16	36	320,4	0,904	III	Technicien de traitement
17	55	11,0	0,008	III	Technicien maintenance
18	38	434,6	0,354	III	Technicien de traitement
19	50	31,0	0,024	III	Technicien maintenance
20	47	2,0	0,001	II	Opérateur réseau
22	30	6,5	0,005	III	Technicien de traitement
23	25	123,5	0,088	III	Technicien maintenance
24	21	7,0	0,008	I	Opérateur de maintenance
25	43	2,0	0,002	II	Opérateur réseau
26	20	3,5	0,006	I	Opérateur réseau
27	21	17,5	0,047	I	Opérateur de maintenance
50	57		0,770	V	Encadrant usine
51	43		0,114	CAD	Chef d'agence métier
52	52		0,125	V	Encadrement maintenance automatisme
53	34		0,125	IV	Technicien supérieur de maintenance
54	57		0,125	IV	Technicien supérieur de maintenance
55	56		0,125	IV	Technicien supérieur de maintenance
56	44		0,125	IV	Technicien supérieur de maintenance
57	34		0,125	IV	Technicien supérieur de maintenance
58	36		0,125	IV	Technicien supérieur de maintenance
59	32		0,125	IV	Technicien supérieur de maintenance

	Exploitation Usine
	Support Production
	Télécontrôle

CALCUL DU FINANCEMENT DU BESOIN EN FONDS DE ROULEMENT DU CONTRAT EAU D'ICI

	2018		
	Montants	**Délais Moyens**	**BFR**
Créances			
Facturation tous contrats	3 415 936	120	1 138 645
Total produits	**3 415 936**		**1 138 645**
Dettes			
Personnel	436 159	50	59 748
Energie électrique	310 070	15	12 743
Achats d'eau	655 275	15	26 929
Produits de traitement	158 224	75	32 512
Analyses	39 633	75	8 144
Sous-traitance, matières et fournitures	127 903	75	26 281
Impôts locaux et taxes	23 131	113	7 161
Autres dépenses d'exploitation	60 178	75	12 365
Frais de contrôle	46 200	60	7 595
Surtaxe Syndicale	999 789	90	246 523
Autres organismes publics	563 057	30	46 279
Frais généraux et de Siège	97 579	56	14 971
Total dettes	**3 517 198**		**501 250**
Stock			**30**
Total BFR			**637 425**
Taux de financement			**0,15%**
Coût financier			**-956,1**

Prêts pour la révolution de la ressource